Załącznik nr 2 do Umowy kompleksowej dostarczania ciepła

Veolia Energia Warszawa S.A.

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. **Cennik – cennik usług zewnętrznych i opłat dodatkowych** – cennik obejmujący usługi zewnętrzne świadczone przez Sprzedawcę, opublikowany na stronie internetowej Sprzedawcy,
   b. **dzień roboczy** – dzień tygodnia z wyłączeniem sobót i dni uznanych ustawowo za wolne od pracy,
   c. **grupowy węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt poprzez zewnętrzną instalację odbiorczą,
   d. **formy komunikacji Stron** – z zastrzeżeniem postanowień Umowy kompleksowej oraz niniejszego OWU, przewidujących wymóg zachowania formy pisemnej lub innej formy, a które stanowią postanowienia szczególne w stosunku do niniejszego punktu, to wszelka korespondencja związana z Umową kompleksową, w tym zawiadomienia lub oświadczenia Stron dotyczące Umowy kompleksowej, mogą następować z wykorzystaniem dostępnych form komunikacji, takich jak: telefonicznie, za pośrednictwem wiadomości e–mail, na Platformie e–BOK oraz za pośrednictwem innych aplikacji obsługiwanych przez Sprzedawcę. Udzielanie Odbiorcy informacji przez Sprzedawcę może następować również z wykorzystaniem takich form komunikacji jak wiadomości tekstowej SMS lub w drodze zamieszczenia informacji na stronie internetowej Sprzedawcy,
   e. **forma pisemna** – złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie (nośniku informacji umożliwiającym zapoznanie się z treścią informacji) obejmującym treść oświadczenia woli lub złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej wraz z opatrzeniem go kwalifikowanym podpisem elektronicznym, które zgodnie z przepisami prawa jest równoważne formie pisemnej,
   f. **forma telefoniczna** – forma komunikacji Stron obejmująca wszelką komunikację za pomocą urządzeń telefonicznych, w tym rozmowa telefoniczna oraz wymiana wiadomości tekstowych (SMS/MMS),
   g. **indywidualny węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący jeden obiekt poprzez wewnętrzną instalację odbiorczą,
   h. **nielegalny pobór ciepła** – pobieranie ciepła bez zawarcia Umowy kompleksowej 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 ciepła w gospodarstwie domowym** – Odbiorca końcowy dokonujący zakupu ciepła wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym,
   m. **Odbiorca końcowy** – Odbiorca dokonujący zakupu ciepła na własny użytek,
   n. **okres rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy dla spełnienia obowiązku informacyjnego, natomiast dla potrzeb fakturowania, w przypadku opłat związanych z ilością dostarczonego ciepła oraz opłaty za nośnik ciepła okresem rozliczeniowym jest okres pomiędzy kolejnymi odczytami układu pomiarowo–rozliczeniowego, natomiast dla pozostałych opłat z tytułu realizacji Umowy kompleksowej przez Sprzedawcę okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy,
   o. **Platforma e–BOK** – elektroniczna platforma, na której wykonywana jest przez Sprzedawcę usługa umożliwiająca przekazywanie informacji, wniosków lub dokumentów na potrzeby związane z realizacją Umowy kompleksowej za pośrednictwem elektronicznego kanału komunikacji, dostępna dla Odbiorców, świadczona na podstawie deklaracji Odbiorcy składanej na zasadach określonych w odrębnym regulaminie,
   p. **przyłącze** – odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem cieplnym, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach,
   q. **sieć ciepłownicza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych,
   r. **Sprzedawca** – Veolia Energia Warszawa S.A.,
   s. **Strona** – odpowiednio Odbiorca lub Sprzedawca,
   t. **Tabela regulacyjna** – tabela lub wykres przedstawiające zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych, opublikowana na stronie internetowej Sprzedawcy,
   u. **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,
   v. **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 lub/i nośnika ciepła,
   w. **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,
   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. **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,

aa. **zdarzenie niepożądane (dalej w skrócie: awaria)** – to zdarzenie o charakterze nieplanowym, w wyniku którego obiekt techniczny przestaje pełnić swoją funkcję, co skutkuje przerwą w dostawie ciepła,

ab. **zewnętrzna instalacja odbiorcza** – odcinki instalacji odbiorczych łączące grupowy węzeł cieplny z instalacjami odbiorczymi w obiektach, w tym – w obiektach, w których zainstalowany jest grupowy węzeł cieplny,

ac. **Rozporządzenie taryfowe** – Rozporządzenie Ministra Klimatu w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło.

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. 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 w celu 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:

      i. danych teleadresowych niezbędnych do prawidłowego wykonania Umowy kompleksowej przez Sprzedawcę,

      ii. danych osoby upoważnionej do kontaktu/pełnomocnika w związku z wykonywaniem Umowy Kompleksowej,

   d. dotrzymywania wymagań zgodnych z obowiązującymi przepisami oraz określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, w sposób niepowodujący zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, urządzeń węzła cieplnego i układów pomiarowych, w szczególności:

      i. wyregulowania i utrzymania w należytym stanie technicznym eksploatowanej instalacji,

      ii. utrzymania właściwych warunków użytkowych, sprawności technicznej i stanu estetycznego pomieszczenia węzła cieplnego zgodnie z przeznaczeniem pomieszczenia i obiektu, w sposób pozwalający na bezpieczne wykonywanie czynności eksploatacyjnych przez Sprzedawcę (w tym zapewnienie uziemienia w budynku, kompletność włazów i kratek, montaż barierek i poręczy oraz inne wymagane przepisami prawa budowlanego),

   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 12 miesięcy,

   g. dostosowania, w ustalonych między Stronami terminach, instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła, zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem, o którym mowa w pkt. IV ust. 9 lit. c OWU,

   h. zabezpieczenia przed uszkodzeniem, zerwaniem i dostępem osób nieupoważnionych do założonych przez Sprzedawcę plomb w węźle cieplnym, wewnętrznej i zewnętrznej instalacji odbiorczej, zwłaszcza w układzie pomiarowo–rozliczeniowym,

   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 pomieszczeń, w których zainstalowane są urządzenia i instalacja 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, które mogą mieć wpływ na realizację Umowy kompleksowej,

l. zapewnienia sprawności i ważności legalizacji wodomierza zainstalowanego na dopuście wody sieciowej, będącego własnością Odbiorcy w przypadku gdy Sprzedawca wyrazi zgodę i umożliwi Odbiorcy nawadnianie instalacji wewnętrznych centralnego ogrzewania wodą sieciową,

m. zwrotu Sprzedawcy nośnika ciepła niezanieczyszczonego i o parametrach zgodnych z Tabelą regulacyjną.

IV. Standardy jakościowe obsługi Odbiorców

1. Sprzedawca zapewnia dostarczanie ciepła w ciągu całego roku, z przerwą na remont lub konserwację sieci ciepłowniczej lub węzłów cieplnych 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 +12°C lub innej temperaturze określonej na wniosek Odbiorcy, z wyłączeniem formy telefonicznej. Zmiana ustawienia temperatury odbywa się na koszt Odbiorcy.

3. W przypadkach gdy Sprzedawcy przysługuje tytuł prawny do węzła cieplnego, który nie jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji dostarczania ciepła, 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 wniosek Odbiorcy, z wyłączeniem wykorzystania formy telefonicznej, w następującym trybie:

   a. w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę – gdy zgłoszenie nastąpi do godziny 10:00 w dniu roboczym,

   b. w ciągu 24 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę – gdy zgłoszenie nastąpi po godzinie 10:00 w dniu roboczym, z zastrzeżeniem lit.c,

   c. w pierwszym dniu roboczym po dniach wolnych – gdy zgłoszenie nastąpi w trakcie dni wolnych lub po godzinie 10:00 w dniu roboczym przypadającym bezpośrednio przed dniem wolnym.

3.1. W przypadku gdy Sprzedawcy nie przysługuje tytuł prawny do węzła cieplnego, uruchomienie i przerwanie dostawy ciepła na potrzeby ogrzewania odbywa się bez ingerencji służb technicznych Sprzedawcy. Istnieje możliwość odpłatnego zlecenia Sprzedawcy czynności związanych z uruchomieniem i przerwaniem dostawy ciepła do wskazanych przez Odbiorcę obiektów, według cen zawartych w Cenniku.

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 w okresie maj – wrzesień i nie może przekroczyć 14 dni. Dopuszcza się przerwy w dostarczaniu ciepła poza okresem maj – wrzesień po uzyskaniu zgody Odbiorcy.

6. Odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w warunkach obliczeniowych nie powinno przekraczać +5% i –5%.

7. Odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +10% i –10%, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +10% i –10%.

7.1. Temperatury (zasilania i powrotu), podane w Tabeli regulacyjnej, obowiązują w przypadku ciągłego poboru ciepła przez Odbiorcę.

8. Sprawdzanie dotrzymywania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie określonym w ust. 6 i 7 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i średniej temperatury nośnika ciepła w okresie doby.

9. Sprzedawca zobowiązuje się do informowania Odbiorcy:

   a. o terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła przewidzianych na wykonanie prac, o których mowa w ust. 5 – 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, za pomocą komunikatu na stronie internetowej Sprzedawcy,

   c. o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła – z wyprzedzeniem niekrótszym, niż 12 miesięcy, umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie instalacji do nowych warunków.

10. Sprzedawca ma obowiązek:
    a. sprawdzić, w okresie 3 dni roboczych od daty zgłoszenia przez Odbiorcę, prawidłowość wskazań układu pomiarowo–rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania,
    b. wymontować zakwestionowany układ pomiarowo–rozliczeniowy i sprawdzić go w laboratorium, na żądanie Odbiorcy,
    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, po uprzednim poinformowaniu Odbiorcy na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tej informacji,
    c. w razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo–rozliczeniowego zgodnie z pkt. VI ust. 14 OWU.
2. Sprzedawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że stan techniczny sieci ciepłowniczej, instalacji lub pomieszczenia węzła cieplnego, pozostających na majątku Odbiorcy, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, 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,
    b. w przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w pkt. VIIa ust. 4 OWU – w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Ust. 1 lit. b i c nie stosuje się w zakresie możliwości wstrzymania dostarczania ciepła w gospodarstwach domowych oraz podmiotów, dla których ustanowiono ograniczenia funkcjonowania lub czasowe ograniczenia zakresu działalności na podstawie przepisów wydanych na podstawie art. 46a i art. 46b pkt 1–6 i 8–12 ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (Dz. U. z 2025 r. poz. 1675) w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii.

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.
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 określonych w Taryfie w trakcie obowiązywania Umowy kompleksowej, wynikające z konieczności dostosowywania cen i stawek opłat do zmieniających się warunków wykonywania działalności gospodarczej.
4. O zmianie cen i stawek opłat określonych w zatwierdzonej Taryfie lub wynikającej ze zmieniających się warunków wykonywania działalności gospodarczej, Sprzedawca powiadomi Odbiorcę, 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 pkt. IX ust. 6.1. OWU) i ceny nośnika ciepła 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., 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.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, w węzłach wchodzących w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy, jest nieodpłatne.
10. Za każde dodatkowe, w danym roku kalendarzowym, zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania, Sprzedawca będzie pobierał opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem.
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.
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 Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE zgodnie z pkt. VIIa ust. 3 zd. trzecie albo rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki zgodnie z pkt. VIIa ust. 5 OWU.
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. Reklamacje i bonifikaty

1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługuje, na jego wniosek, bonifikata, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 3.
2. Wysokość bonifikaty oblicza się w następujący sposób:
   a. jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$S_u = S_{um} + S_{uc}$$
$$S_{um} = 0{,}25\ (N_t - N_r) \times C_n \times h_p : 365$$
$$S_{uc} = 0{,}4\ (N_t - N_r) \times 3{,}6 \times 24 \times h_p \times C_c$$

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

$$S_u = S_{um} + S_{uc}$$
$$S_{um} = 0{,}5\ (N_t - N_r) \times C_n \times h_p : 365$$
$$S_{uc} = 0{,}8\ (N_t - N_r) \times 3{,}6 \times 24 \times h_p \times C_c$$

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, w MW;

N_r – 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;

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, w zł/MW;

C_c – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej, w zł/GJ.

3. Odbiorcy nie przysługuje bonifikata w przypadku:
   a. planowanych przerw w dostarczaniu ciepła, o których mowa w pkt. IV ust. 5 OWU, o ile Odbiorca został powiadomiony o planowanej przerwie w terminie określonym w pkt. IV ust. 9 lit. a. OWU,
   b. automatycznych ograniczeń i przerw w dostarczaniu ciepła zgodnych z postanowieniem pkt. IV ust. 2 OWU, sterowanych prawidłowo działającymi urządzeniami automatyki pogodowej,
   c. niewłaściwego działania urządzeń i instalacji pozostających na majątku Odbiorcy, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności,
   d. wprowadzenia ograniczeń na podstawie zarządzeń właściwych władz państwowych lub samorządowych, chyba że Sprzedawcy przysługuje odszkodowanie z tytułu wprowadzenia takich ograniczeń.
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, 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. Odbiorcy 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 lit. b OWU, lub:
   b. wstrzymania dostarczania ciepła.
2. Reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania przez Sprzedawcę dostawy ciepła na podstawie pkt. V ust. 1 lit. 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 Sprzedawcę.
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 Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Sprzedawca nie wstrzyma dostarczania ciepła do czasu rozwiązania sporu przez w/w Koordynatora.
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 bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, lub
   b. rozwiązania przez Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE, o którym mowa w ust. 3, sporu 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, nielegalnie pobierający ciepło zapłaci Sprzedawcy opłatę w wysokości pięciokrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło.

4.1. W przypadku stwierdzenia, że nośnik ciepła jest pobierany bez zgody Sprzedawcy, Sprzedawca uprawniony jest do trwałego odłączenia układu dopustu nośnika ciepła, chyba że Odbiorca wystąpi do Sprzedawcy o wyrażenie zgody na pobór nośnika ciepła, a Sprzedawca tę zgodę wyrazi. Rozpoczęcie rozliczeń za dostawę nośnika ciepła odbywa się na zasadach określonych w pkt. IX ust. 3.1.

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.
7. W przypadku wykazania, że wezwanie przez Odbiorcę służb technicznych Sprzedawcy nie było uzasadnione powodami leżącymi po stronie Sprzedawcy, Sprzedawca ma prawo naliczyć Odbiorcy opłatę zgodną z Cennikiem.

IX. Ustalanie pobranej ilości ciepła i nośnika ciepła

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

1.1. Ustalania ilości pobranego przez Odbiorcę nośnika ciepła dokonuje Sprzedawca na podstawie wskazań zabezpieczonymi plombami układu pomiarowo–rozliczeniowego zainstalowanego w miejscu określonym w Umowie kompleksowej.

2. Odczyty wskazań układu pomiarowo–rozliczeniowego powinny być dokonywane zgodnie z okresami rozliczeniowymi 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 powyższego Protokołu przez Odbiorcę jest warunkiem uruchomienia usługi dostarczania ciepła.

3.1. Dane techniczne układu pomiarowo–rozliczeniowego oraz data rozpoczęcia naliczania wg jego wskazań zamieszczone są w Protokole w sprawie rozpoczęcia rozliczeń za dostawę nośnika ciepła wg wskazań wodomierza. Podpisanie powyższego Protokołu przez Odbiorcę jest warunkiem rozpoczęcia poboru nośnika ciepła.

4. Strona, która nie jest właścicielem układu pomiarowo–rozliczeniowego, ma prawo zażądać sprawdzenia prawidłowości jego działania.
5. Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia układu pomiarowo–rozliczeniowego w przypadku gdy sprawdzenie to wykonano na żądanie Odbiorcy i nie stwierdzono błędu 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.
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 taryfowego.

6.1. W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo–rozliczeniowego (lub jego braku spowodowanego demontażem w celu oddania do legalizacji) określenie ilości nośnika ciepła dostarczonego Odbiorcy, od dnia ostatniego prawidłowego odczytu do chwili jego naprawy (wymiany lub montażu po legalizacji), odbywać się będzie na podstawie ilości nośnika ciepła dostarczonego przed uszkodzeniem (demontażem) układu pomiarowo–rozliczeniowego.

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.

7.1. 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 nośnika ciepła zgodnie z ust. 6.1.

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 lub odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów. W przypadku Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym będą to odsetki ustawowe za opóźnienie w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów.
4. Odbiorca, którego obiekt jest po raz pierwszy przyłączony do sieci ciepłowniczej uiszcza opłaty od dnia obowiązywania Umowy kompleksowej.
5. W przypadku braku wskazania przez Odbiorcę regulowanej należności wynikającej z Umowy kompleksowej, Sprzedawca ma prawo zaliczyć dokonaną płatność 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 wniosek Odbiorcy, z wyłączeniem wykorzystania formy telefonicznej, 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.

3.1. W uzasadnionych wypadkach Strony mogą ustalić inną datę, od której będzie obowiązywać zmiana mocy zamówionej.

3.2. W sytuacji, gdy zmiana zamówionej mocy cieplnej spowoduje konieczność wymiany urządzeń wchodzących w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy, Odbiorca zobowiązany jest do ustalenia ze Sprzedawcą daty, od której będzie obowiązywać zmiana mocy zamówionej, z uwzględnieniem terminu określonego w punkcie III lit. f OWU.

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 dokonanej regulacji hydraulicznej węzła cieplnego potwierdzonej protokołem, dostosowującej ilość nośnika ciepła do zamówionej mocy cieplnej. Sprzedawca będzie pobierał opłatę za zmianę nastawy regulatora przepływu i różnicy ciśnień zgodnie z Cennikiem.
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 oraz w Rozporządzeniu taryfowym.
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 uzasadnionymi 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, z zachowaniem 3–miesięcznego terminu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej. 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 nieprzekraczającej kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści umowy i 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 kompleksową.
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 kompleksową w następujących przypadkach:
   a. w przypadku wskazanym w pkt. VI ust. 14 OWU,
   b. gdy stan techniczny sieci ciepłowniczej, instalacji lub pomieszczenia węzła cieplnego, pozostających na majątku Odbiorcy, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska, a Odbiorca – mimo wstrzymania dostawy ciepła i wezwania do usunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym, odpowiednim terminie, niekrótszym niż 14 dni – nieprawidłowości tych nie usunie,
   c. gdy nastąpił nielegalny pobór ciepła, a Odbiorca nie przywróci stanu zgodnego z prawem i nie ureguluje należnych Sprzedawcy z tego tytułu opłat, o których mowa w pkt. VIII ust. 2 OWU, w wyznaczonym terminie, niekrótszym niż 14 dni,
   d. gdy Odbiorca zwleka z zapłatą za 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, niekrótszym niż 14 dni, ani nie podejmie prób zawarcia porozumienia w sprawie spłaty powstałego zadłużenia lub mimo zawarcia takiego porozumienia nie realizuje go,
   e. 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 wchodzących w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowo–rozliczeniowych, dotrzymywania warunków Umowy kompleksowej i warunków rozliczeń, pomimo wezwania wystosowanego przez Sprzedawcę, w którym Sprzedawca wyznaczył termin – niekrótszy niż 30 dni – na udostępnienie nieruchomości, pomieszczeń lub umożliwienie dostępu do urządzeń,
   f. gdy Odbiorca samowolnie dokonał zmian w wewnętrznej instalacji odbiorczej, powodujących zwiększony pobór ciepła lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła do innych Odbiorców, w sytuacji, gdy pomimo wezwania do przywrócenia w wyznaczonym, odpowiednim terminie, niekrótszym niż 14 dni, stanu sprzed wprowadzenia tych zmian i umożliwienia Sprzedawcy przeprowadzenia kontroli wewnętrznej instalacji odbiorczej, zmian tych nie usunął i/lub nie umożliwił Sprzedawcy przeprowadzenia kontroli.

5.1. Prawo rozwiązania Umowy kompleksowej, określone w ust. 5 powyżej nie przysługuje Sprzedawcy, jeśli nie zakończyło się postępowanie dotyczące reklamacji, o którym mowa w pkt. VIIa OWU.

5.2. Sprzedawca może rozwiązać Umowę kompleksową w przypadkach, o których mowa w ust. 5 z zachowaniem 3–miesięcznego terminu wypowiedzenia.

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.

Notatki



Veolia Energia Warszawa S.A.
ul. Stefana Batorego 2, 02-591 Warszawa
tel. +48 22 658 58 58
e-mail: vew.bok@veolia.com
www.energiadlawarszawy.pl
www.veolia.pl