

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** – Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o., ul. Kubicy 6, 43-100 Tychy,
 - c. **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej ze Sprzedawcą,
 - d. **Odbiorca danych** - oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub inny podmiot, któremu ujawnia się dane osobowe, niezależnie od tego, czy jest stroną trzecią. Organy publiczne, które mogą otrzymywać dane osobowe w ramach konkretnego postępowania zgodnie z prawem Unii lub prawem państwa członkowskiego, nie są uznawane za odbiorców danych,
 - e. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
 - f. **Strona** – odpowiednio Odbiorca lub Sprzedawca,
 - g. **obiekt** – budowla lub budynek stanowiący całość techniczno-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 przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców w trybie określonych ustawą Prawo energetyczne,
 - j. **Cennik usług dodatkowych** – Cennik usług i opłat dodatkowych PEC Sp. z o.o. w Tychach,
 - 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 ciepłych,
 - m. **przyłącze** – odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła ciepłego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem ciepłym lub źródłem ciepła, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach,
 - n. **węzeł ciepły** – 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 ciepły** – węzeł ciepły obsługujący jeden obiekt poprzez wewnętrzną instalację odbiorczą,
 - p. **grupowy węzeł ciepły** – węzeł ciepły 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 ciepły lub źródło ciepła z instalacjami odbiorczymi w obiektach, w tym – w obiektach, w których zainstalowany jest grupowy węzeł ciepły 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. **wytwórca ciepła** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się wytwarzaniem ciepła,
 - v. **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.

II. Obowiązki Sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązany jest do:
 - a. przesyłania, dystrybucji i sprzedaży ciepła Odbiorcy,
 - b. dotrzymania 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.

III. Obowiązki Odbiorcy

1. 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; brak informacji o zmianie danych spowoduje przesłanie korespondencji

- zgodnie z danymi posiadanymi przez Sprzedawcę, ze skutkiem doręczenia; Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki niewykonania obowiązku informowania o zmianie ww. danych przez Odbiorcę,
- 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 ciepłych Sprzedawcy,
 - 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 dostarczenia 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 dostarczenia 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 przewrócenia 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 Załączniku nr 1 oraz umowie kompleksowej dostarczenia ciepła.
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 ciepły jest w nie wyposażony, będą automatycznie uruchamiały ogrzewanie obiektów, w trakcie trwania okresu grzewczego, przy temperaturze zewnętrznej wynoszącej +15°C lub innej temperaturze określonej na pisemny wniosek Odbiorcy. Zmiana ustawienia temperatury odbywa się na koszt Odbiorcy.
4. 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. 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 +5% i -5%.
8. Odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła ciepłego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +5% 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 zmianach 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 7 dni roboczych od daty pisemnego zgłoszenia przez Odbiorcę, prawidłowość wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania,
- b. wymontować, w przypadku zastrzeżeń dotyczących wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub pisemnego żądania Odbiorcy oraz sprawdzić go na stanowisku pomiarowym. Koszty z tym związane ponosi właściciel układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile zostanie stwierdzone jego wadliwe działanie nie będące skutkiem zniszczenia, dewastacji bądź celowego działania, w rezultacie którego doszło do fałszowania danych uzyskiwanych z tego układu pomiarowo-rozliczeniowego; w przeciwnym przypadku koszty ponosi strona zgłaszająca zastrzeżenia,
- c. 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),
- d. udzielenie informacji na żądanie Odbiorców następuje w ciągu:
 - 12 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,
- e. udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorców, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, następuje w ciągu:
 - 12 godzin - w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - 14 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - 30 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie, 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 miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego, pisemnego powiadomienia o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności,
 - b. nastąpił nielegalny pobór ciepła,
 - c. w przypadkach gdy 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.
3. Wstrzymanie dostarczania ciepła nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy kompleksowej.
4. Wznowienie dostarczania ciepła oraz Świadczenia usług następuje w ciągu 48 godzin od ustania przyczyn wstrzymania dostarczania ciepła.
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 Sprzedawcy.

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 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 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 zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej i 1/12 rocznej ceny lub stawki opłaty miesięcznej 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 lub stawki opłaty za ciepło 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 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,
 - f. inne opłaty wynikające z zatwierdzonych Taryf Sprzedawcy i Wytwórcy ciepła.
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. 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.

7. 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 uwzględnia 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.
8. Jednorazowe włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła w ciągu roku kalendarzowego jest nieodpłatne.
9. 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.
10. 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.
11. Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 10, ponosi Sprzedawca.
12. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 10, 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. Zakłócenia pracy źródła ciepła, sieci ciepłowniczej lub węzłów cieplnych powodujące ograniczenia lub przerwy w dostarczaniu ciepła Odbiorcy są podstawą do udzielenia przez Sprzedawcę upustów – z wyjątkiem sytuacji określonej w ust. 3.
3. Sprzedawca nie udziela upustów w razie:
 - a. wprowadzenia ograniczeń na podstawie zarządzeń właściwych władz państwowych lub samorządowych,
 - b. planowanych przerw remontowych.
4. Naliczanie upustów następować będzie w miesięcznych okresach rozliczeniowych.
5. Przez ograniczenie w dostarczaniu ciepła rozumie się zmniejszenie w okresie doby dostawy mocy cieplnej dla ogrzewania o 10%-60% mocy zamówionej w przeliczeniu na warunki rzeczywiste.
6. Przez przerwę w dostawie ciepła rozumie się:
 - a. brak dostawy lub zmniejszenie dostawy mocy cieplnej na ogrzewanie o więcej niż 60% mocy zamówionej w przeliczeniu na warunki rzeczywiste,
 - 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 upustu z zastrzeżeniem ust. 3.
8. Upust należny 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 – łączny upust za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,
 S_{um} – upust za ograniczenie mocy cieplnej,
 S_{uc} – upust 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. Upust należny 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 – łączny upust za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,
 S_{um} – upust za ograniczenie mocy cieplnej,
 S_{uc} – upust 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:
- 10.1 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,
- 10.2 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. Odbiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w związku z realizacją Umowy kompleksowej. 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.

VIII. 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 zafalszowanie 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 protokolarnie 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, Odbiorca 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, a 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.

IX. 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.
- Odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego powinny być dokonywane cyklicznie.
- Dane techniczne układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz miejsce jego zainstalowania zamieszczone są w protokole odbioru układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- Odbiorca ma prawo żądać sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- 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.
- 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 dostarczonego 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 ciepłej 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.

X. 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.
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.
6. W przypadku nieotrzymania faktury w terminie, w którym była zwykle doręczana, Odbiorca ma obowiązek niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o tym fakcie.

XI. 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 31 sierpnia roku poprzedzającego kalendarzowy rok wprowadzenia zmiany. 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 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. Odbiorca zobowiązany będzie do skorygowania mocy zamówionej stosownie do wyników audytu.

XII. Czas trwania, wypowiedzenie Umowy kompleksowej

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron tylko z ważnych powodów, z zachowaniem 3- miesięcznego okresu wypowiedzenia liczonemu od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie z tym, że rozwiązanie Umowy następuje na koniec danego roku kalendarzowego.
2. Wypowiedzenie wymaga formy listu poleconego lub dostarczenia do Sprzedawcy za potwierdzeniem odbioru.
3. Strony mogą skrócić okres wypowiedzenia za obopólnym porozumieniem wyrażonym na piśmie.
4. Umowa może ulec rozwiązaniu za uprzednim 14 dniowym wypowiedzeniem złożonym przez Sprzedawcę w przypadku gdy Odbiorca:
 - a. zwleka z zapłatą za ciepło,
 - b. zwleka z zapłatą za usługi przesyłowe,
 - c. rażąco narusza warunki umowy, w szczególności gdy dopuścił się nielegalnego poboru ciepła.
5. W sytuacjach określonych w pkt XII ust. 4 a i b Sprzedawca może dokonać wypowiedzenia w przypadku zwleknięcia przez Odbiorcę z zapłatą co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, po wyznaczeniu dodatkowego dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.
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. Dane osobowe – informacja dla Odbiorcy i osób działających z jego upoważnienia

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych (Sprzedawcą) jest: **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 pod numerem KRS 0000101552, NIP 646-10-15-439, Kapitał zakładowy: 150 551 000,00 zł, tel. +48 32 3256-411, fax: +48 32 219-50-40, @: biuro@pec.tychy.pl, www: pec.tychy.pl.
2. W sprawach dotyczących Pani/Pana danych osobowych mogą się Państwo kontaktować z inspektorem ochrony danych osobowych na adres pocztowy PEC lub adres elektroniczny: iodo@pec.tychy.pl. Aktualny kontakt do inspektora ochrony danych osobowych będzie publikowany na stronie www.pec.tychy.pl.
3. Celem przetwarzania danych osobowych jest realizacja umowy, do której Ogólne Warunki Umowy są załącznikiem.
4. Podstawą prawną przetwarzania:
 - a) w przypadku osób fizycznych lub osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą będących stroną Umowy kompleksowej, tj.: Odbiorcami, podstawą prawną jest realizacja Umowy kompleksowej zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b) RODO.
 - b) w przypadku osób, których dane zostały udostępnione przez Odbiorcę, które działają w jego imieniu oraz z jego upoważnienia, w związku z realizacją Umowy kompleksowej, podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, ponieważ w tym przypadku przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Sprzedawcę polegającego na obowiązku realizacji zawartej Umowy kompleksowej.
5. Kategorie odnośnych danych osobowych, które mogą być przetwarzane w związku z umową i w celu jej sprawnej realizacji przez osoby działające z upoważnienia Odbiorcy: imię, nazwisko, stanowisko, zakres kompetencji, zakres upoważnienia określonego przez odbiorcę oraz dane kontaktowe takie jak nr telefonów i adresy mailowe, a w przypadkach konieczności identyfikacji uprawnień konkretnej osoby również nr PESEL albo nr dowodu tożsamości.
6. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być: Poczta Polska, firmy kurierskie, dostawcy usług poczty elektronicznej.
7. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez Sprzedawcę w zakresie realizacji zawartej z Odbiorcą Umowy kompleksowej przez okres:
 - a) do czasu zakończenia jej realizacji, po tym czasie przez okres w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń,
 - b) w zakresie wypełniania obowiązków prawnych ciążyących na Sprzedawcy w związku z prowadzeniem działalności, przez okres do czasu wypełnienia tych obowiązków przez Sprzedawcę.
8. Ma Pani/Pan prawo do:
 - a) żądania od Sprzedawcy dostępu do swoich danych osobowych,
 - b) żądania od Sprzedawcy sprostowania swoich danych osobowych,
 - c) żądania od Sprzedawcy usunięcia lub ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych, jeżeli Sprzedawca nie ma uzasadnionych prawnie podstaw do ich dalszego przetwarzania,
 - d) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych,
 - e) przenoszenia swoich danych osobowych,
 - f) wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych jest warunkiem zawarcia Umowy kompleksowej, konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości jej zawarcia lub realizacji.
10. W oparciu o dane, które Pani/Pana dotyczą Sprzedawca nie będzie podejmował decyzji w sposób zautomatyzowany, nie będą one także poddawane profilowaniu.
11. W przypadku, o którym mowa w ust.3 lit. b) niniejszej informacji:
 - a) Źródłem, z którego Sprzedawca otrzymał Pani/Pana dane jest Odbiorca lub osoby przez niego upoważnione w związku z realizacją Umowy kompleksowej.
 - b) Odbiorca zobowiązuje się przekazać wszystkim osobom, których dane przekazał Sprzedawcy treść niniejszej informacji, aby osoby te były świadome, że w związku z realizacją Umowy kompleksowej Sprzedawca jest administratorem ich danych.

XIV. Postanowienia końcowe

1. Zmiana Ogólnych Warunków Umowy nie wymaga zmiany Umowy kompleksowej.
2. O zmianach określonych w ust. 1 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.
3. 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.
4. Strony są zwolnione z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeżeli jej realizację uniemożliwiły okoliczności siły wyższej. Siłą wyższą stanowi 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. Przejawami siły wyższej są w szczególności:
 - a. klęski żywiołowe np. pożar, powódź, trzęsienie ziemi itp.,
 - b. akty władzy państwowej np. stan wojenny, stan wyjątkowy itp.
5. Strony zobowiązują się wzajemnie do niezwłocznego informowania o zaistnieniu okoliczności stanowiącej siłą wyższą, o czasie jej trwania i przewidywanych skutkach dla umowy.