

OGÓLNE

warunki Umowy Kompleksowej dostarczania ciepła

Miejska Energetyka Ciepła Piła Sp. z o.o.

ul. Kaczorska 20, 64-920 Piła, tel. +48 / 67 215 16 30, mec.bok@enea.pl



Załącznik nr 2 do Umowy Kompleksowej dostarczania ciepła

I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania ciepła, zawieranej pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, określając 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** – Miejska Energetyka Ciepła Piła Spółka z o.o.
 - c. **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej ze Sprzedawcą,
 - d. **Strona** – odpowiednio Odbiorca lub Sprzedawca,
 - e. **obiekt** – budowla lub budynek stanowiący całość techniczno-użytkową wraz z wewnętrznymi urządzeniami,
 - f. **awaria** – zdarzenie niespodziewane, które powoduje utratę technicznej sprawności urządzeń ciepłowniczych,
 - g. **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę, jako „Taryfa dla ciepła dla MEC Piła Sp. z o.o.” i obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne,
 - h. **Wykaz opłat dodatkowych** – wykaz opłat dodatkowych MEC Piła Sp. z o.o.,
 - i. **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,
 - j. **sieć ciepłownicza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych,
 - k. **przylączyce** – 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,
 - l. **węzeł cieplny** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do zmiany rodzaju lub parametrów nośnika ciepła dostarczanego z przylączyca oraz regulacji ilości ciepła dostarczanego do instalacji odbiorczych,
 - m. **indywidualny węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący jeden obiekt poprzez wewnętrzną instalację odbiorczą,
 - n. **grupowy węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt poprzez zewnętrzną instalację odbiorczą,
 - o. **wewnętrzna instalacja odbiorcza** – połączone ze sobą urządzenia i instalacje po stronie przetworzonych parametrów nośnika ciepła,
 - p. **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,
 - q. **układ pomiarowo-rozliczeniowy** – dopuszczony do stosowania zgodnie z odrębnymi przepisami, zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawą do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła,
 - r. **nośnik ciepła** – woda gorąca,
 - s. **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.
 - t. **instalacja odbiorcza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do transportowania ciepła lub ciepłej wody z węzłów cieplnych lub źródeł ciepła do odbiorców ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w obiekcie.
 - u. **sezon grzewczy** – rozumie się przez to okres od dnia 01 października każdego roku do dnia 30 kwietnia roku następnego.
 - v. **lokal** – rozumie się przez to lokal w znaczeniu funkcjonalnym, który usytuowany jest w obrębie obiektu - przy czym nie musi być on wyodrębniony w sensie prawnym;

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 przewr 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.
- f. Udzielania odpowiedzi na interwencje, skargi, zażalenia i wnioski Odbiorcy składane w siedzibie Sprzedawcy następuje w ciągu:
 - 12 godzin – w przypadku informacji lub odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidzianym terminie udzielania pisemnego wyjaśnienia,
 - 14 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorcy składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje i skargi złożone przez telefon, które wymagają dodatkowych analiz,
 - 30 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia Odbiorcy składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

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 pisemnie 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. dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowania i utrzymania w należytym 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, oraz o zakłóceniach i usterkach w pracy instalacji odbiorczych
- j. zapewnienia upoważnionym pracownikom Sprzedawcy, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia 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 dopuszczenie wody sieciowej, będącego własnością Odbiorcy w przypadku, gdy Sprzedawca umożliwi Odbiorcy napełnienie i uzupełnienie ubytków wody w instalacji wewnętrznej centralnego ogrzewania wodą sieciową,
- m. zwrotu Sprzedawcy niezanieczyszczonego nośnika ciepła,

- n. naprawy układu pomiarowo-rozliczeniowego Odbiorcy w terminie 30 dni od dnia powiadomienia,
- o. Odbiorca będący właścicielem układu pomiarowo – rozliczeniowego zobowiązany jest do:
 - utrzymania ciągłej sprawności metrologicznej miernika,
 - legalizacji mierników zgodnie z obowiązującymi przepisami, pisemnego poinformowania Sprzedawcy o legalizacji układu pomiarowo-rozliczeniowego.

IV. Standardy jakościowe obsługi Odbiorców

1. Sprzedawca zapewnia dostarczanie ciepła w sezonie grzewczym, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów. Dostarczanie ciepła dla przygotowania ciepłej wody użytkowej jest całoroczne lub wg indywidualnych ustaleń z przerwą na czas trwania remontu źródła ciepła oraz sieci ciepłej w okresie letnim.
2. Rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła w węzłach ciepłych Sprzedawcy i eksploatowanych przez Sprzedawcę powinno nastąpić nie później niż w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę.
3. Za każde dodatkowe w danym roku zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostawy ciepła w celu ogrzania wskazanych przez Odbiorcę obiektów, Sprzedawca będzie pobierał opłatę ustaloną przez MEC.
4. 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.
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 ciepłego nie powinno przekraczać +5% i –5%.
7. 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%.
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 średniej temperatury nośnika ciepła w okresie doby.
9. Sprzedawca zobowiązuje się do pisemnego informowania Odbiorcy:
 1. 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 ciepłym – co najmniej 7 dni przed przerwą,
 2. o przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła – w ciągu 7 dni w przypadku informacji pisemnych od stwierdzenia zaistniałych zakłóceń lub w ciągu 12 godzin informacji telefonicznej,
 3. 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.
11. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Odbiorcy za skutki wynikające z wstrzymania lub ograniczenia dostawy ciepła w związku z powstałymi awariami i brakiem właściwego ciśnienia zimnej wody oraz w przerwie dostawy energii elektrycznej i gazu.
12. Sprzedawca nie odpowiada za dotrzymanie właściwych parametrów ciepła przesłanej do Odbiorcy sieciami nie będącymi własnością Sprzedawcy.

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. instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
- d. uniemożliwiono upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy dostęp do elementów sieci ciepłowniczej lub węzła ciepłego znajdujących się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, w celu przeprowadzenia kontroli układów pomiarowych, dotrzymywania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń,
- e. Odbiorca samowolnie dokonał zmian w instalacji odbiorczej, powodujących zwiększony pobór ciepła lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła do innych odbiorców,
- f. Odbiorca nie dokonał naprawy układu pomiarowo – rozliczeniowego w terminie zgodnym z pkt. III ust. 1 lit. n.

2. Wstrzymanie dostarczania ciepła nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy kompleksowej.

3. Wznowienie dostarczania ciepła oraz świadczenia usług następuje w ciągu 48 godzin od ustania przyczyn wstrzymania dostarczania ciepła, za opłatą ustaloną przez MEC Piła Sp. z o.o.

VI. Ceny, stawki i opłaty

1. Płatności za świadczenia Sprzedawcy na rzecz Odbiorcy odbywają się wg cen i stawek opłat określonych w Taryfie oraz w Wykazie opłat dodatkowych.
2. Zmiana Taryfy w sposób przewidziany przepisami Prawa energetycznego, oraz cyklu rozliczeniowego 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 dostarczone 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 napełnienia i uzupełnienia 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,
6. W przypadku dostarczania ciepła do grupowego węzła ciepłego, obsługującego obiekty więcej niż jednego odbiorcy gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze są eksploatowane przez Sprzedawcę, opłatę za ciepło dostarczone, oblicza się zgodnie z obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Gospodarki w sprawie szczegółowych zasad rozliczeń w obrocie ciepłem.
7. W przypadku dostarczania ciepła do grupowego węzła ciepłego, obsługującego obiekty więcej niż jednego odbiorcy gdy zewnętrzne instalacje odbiorcze nie są eksploatowane przez Sprzedawcę, opłatę za ciepło dostarczane w celu ogrzewania i opłatę zmienną za usługi przesyłowe oblicza się według wzoru :

$$O_{\infty} = Q_{wgo} \times C_{wg} \times Q_{\infty} : Q_{so}$$

$$O_{\infty} = Q_{wgo} \times C_{wg} \times G_{\infty} : G_{so}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- O_{∞} - opłatę za ciepło dostarczone w celu ogrzewania, (opłatę zmienną za usługi przesyłowe) obliczoną dla danego odbiorcy,
- Q_{wgo} - ilość ciepła dostarczoną do węzła grupowego w celu ogrzewania, określoną na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego, zainstalowanego w węźle ciepłym [w GJ lub w MWh],

- C_{wg} - cenę ciepła dla danej grupy taryfowej, (stawkę opłat zmiennych za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej) [w zł/GJ lub w zł/MWh],
- Q_{00} - ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania do budynków eksploatowanych przez odbiorcę, określoną na podstawie odczytów wskazań ciepłomierzy zainstalowanych w tych budynkach [w GJ lub w MWh],
- Q_{so} - ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania do wszystkich obiektów zasilanych z węzła grupowego, określoną na podstawie odczytów wskazań ciepłomierzy zainstalowanych w tych obiektach [w GJ lub w MWh],
- G_{00} - ilość nośnika ciepła dostarczonego w celu ogrzewania do obiektów eksploatowanych przez odbiorcę, określoną na podstawie odczytów wskazań przepływomierzy zainstalowanych w tych obiektach [w m³],
- G_{so} - ilość nośnika ciepła dostarczonego w celu ogrzewania do wszystkich obiektów zasilanych z węzła grupowego, określoną na podstawie odczytów wskazań przepływomierzy zainstalowanych w tych obiektach [w m³].

8. opłatę za ciepło, dostarczone w celu podgrzewania wody wodociągowej i opłatę zmienną za usługi przesyłowe, oblicza się wg wzoru:

$$O_{cwo} = Q_{wgw} \times C_{wg} \times G_{cwo} : G_{scwo}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- O_{cwo} - opłatę za ciepło dostarczone w celu podgrzewania wody wodociągowej, (opłata zmienna za usługi przesyłowe) obliczoną dla danego odbiorcy,
- Q_{wgw} - ilość ciepła dostarczonego do węzła grupowego w celu podgrzewania wody wodociągowej, określoną na podstawie odczytów wskazań przepływomierzy pomiarowo – rozliczeniowego, zainstalowanego w węźle cieplnym [w GJ lub MWh],
- C_{wg} - cenę ciepła dla danej grupy taryfowej, (stawkę opłat zmiennych za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej) [w zł/GJ lub w zł/MWh],
- G_{cwo} - ilość ciepłej wody zużytej w obiektach eksploatowanych przez odbiorcę, określoną na podstawie odczytów wskazań przepływomierzy zainstalowanych w tych obiektach [w m³],
- G_{scwo} - ilość ciepłej wody zużytej we wszystkich obiektach zasilanych z węzła grupowego, określoną na podstawie odczytów wskazań przepływomierzy zainstalowanych w tych obiektach [w m³],
9. W przypadku wystąpienia nie standardowego sposobu rozliczania zostanie on opisany w zleceniu.
10. Odbiorca w formie nieodpłatnej lub odpłatnej udostępnia pomieszczenia lub miejsca na zainstalowanie urządzeń pomiarowych, regulacyjnych i armatury, stanowiących elementy przyłącza do węzłów cieplnych lub instalacji odbiorczych należących do Sprzedawcy w obiektach tego Odbiorcy, a także pokrywa inne koszty związane z utrzymaniem tych pomieszczeń lub miejsc i zainstalowanych urządzeń.
- 10.1. W przypadku odpłatnego udostępnienia pomieszczenia w obiektach Odbiorcy kosztami ponoszonymi z tego tytułu Sprzedawca obciąża Odbiorcę wg zawartej umowy najmu.
- 10.2. W przypadku zasilania obiektów należących do różnych Odbiorców z węzła grupowego koszt najmu pomieszczenia rozliczony będzie proporcjonalnie do ilości obiektów zasilanych z danego węzła.
- 10.3. Odbiorca określi w zał. nr 1 jedną z dwóch powyższych form udostępnienia pomieszczenia. Warunki udostępnienia Sprzedawcy pomieszczenia zostaną określone w odrębnych umowach.
11. Jednorazowe włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła w ciągu roku kalendarzowego jest nieodpłatne.
12. Za każde dodatkowe w danym roku zlecenie Odbiorcy dotyczące przerywania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania Sprzedawca będzie pobierał opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującym Wykazem opłat dodatkowych.
13. Sprzedawca pobiera opłatę za wykonanie czynności związanych z uruchomieniem i przerywaniem dostarczania ciepła w przypadkach, o którym mowa w pkt. V.1 OWU, zgodnie z aktualnie obowiązującym wykazem opłat dodatkowych.
14. Sprzedawca może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczane ciepło, jeżeli Odbiorca:
- co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca,
 - nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczane ciepło,
 - użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
15. Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 14, ponosi Sprzedawca.
16. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 14, Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła lub rozwiązać Umowę kompleksową.

VII. Bonifikaty i upusty; reklamacje

- W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługują, na jego wniosek, bonifikaty i upusty w wysokości określonej w umowie kompleksowej lub OWU.
- W przypadku ograniczenia w dostarczaniu ciepła do obiektu trwającej dłużej niż 24 godziny, Odbiorcy przysługuje upust za ograniczenie mocy cieplnej wg zasad określonych w rozporządzeniu.
- Potwierdzeniem przerwy w dostarczaniu ciepła do obiektu i podstawa 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.
- 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:
 - 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,
 - 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.
 - 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 Taryfie dla grupy taryfowej.
- 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 dla grupy taryfowej.
- 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 protokółarne stwierdzenie naruszeń warunków tej umowy. Odmowa podpisania protokołu przez Odbiorcę, bez pisemnego uzasadnienia, nie stanowi przeszkody do naliczenia opłat.
- W przypadku gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy sprzedaży ciepła, Sprzedawca obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami, których wysokość oblicza się na podstawie pięciokrotności cen za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe, określonych w taryfie dla grupy taryfowej o podobnym charakterze, oraz:

4.1 wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, ustalonej na podstawie wielkości obiektów, w których ciepło pobierane jest bez zawarcia umowy, oraz zamówionej mocy cieplnej dla podobnych obiektów,

4.2 wielkości nielegalnie pobranego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt 4.1, i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.

- 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 dewastacji lub kradzieży oraz protokółarnego 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.
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. Należności wynikające z Umowy kompleksowej i OWU Odbiorca będzie płać na rzecz Sprzedawcy na podstawie faktur VAT wystawionych przez Sprzedawcę po zakończeniu okresu rozliczeniowego lub po wykonaniu usługi.
2. Należności wynikające z faktury płatne są w terminie 14 dni od dnia wykonania usługi na konto bankowe Sprzedawcy lub bezpośrednio w kasie spółki. Za dzień wykonania usługi przyjmuje się ostatni dzień danego miesiąca.
3. W razie opóźnienia w zapłacie należności Sprzedawcy przysługuje prawo obciążania Odbiorcy kwotą należnych odsetek ustawowych, przy czym za dzień zapłaty uważa się datę wpływu należności na rachunek Sprzedawcy (art. 454 § 1 k.c.).
4. 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.
5. 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. Zamówiona moc cieplna ustalana jest przez Odbiorcę co najmniej na okres 12 miesięcy.
2. Zwiększenie lub zmniejszenie zamówionej mocy cieplnej dla obiektu następuje na pisemny wniosek Odbiorcy złożony Sprzedawcy w terminie do dnia 30 czerwca danego roku ze skutkiem od dnia 01 grudnia tego roku, z uwzględnieniem warunków obowiązujących w umowie przyłączeniowej dla danego obiektu.
3. Zwiększenie lub zmniejszenie zamówionej mocy cieplnej dla lokalu może być dokonane wyłącznie w formie wspólnego pisemnego oświadczenia Odbiorcy i organu upoważnionego do zarządu nieruchomością wspólną (w tym wewnętrzną instalacją centralnego ogrzewania) obiektu, której lokal jest częścią, złożonego Sprzedawcy w terminie do dnia 30 czerwca danego roku ze skutkiem od dnia 01 grudnia tego roku, z uwzględnieniem warunków obowiązujących w umowie przyłączeniowej dla danego obiektu.
4. Złożenie wniosku o zmianę mocy zamówionej do Sprzedawcy nie zwalnia Odbiorcy od uiszczania opłat stałych w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy do czasu zmiany mocy zamówionej.
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.

XII. Czas trwania, wypowiedzenie Umowy kompleksowej

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, a każdej ze stron przysługuje prawo jej rozwiązania za uprzednim trzymiesięcznym wypowiedzeniem złożonym w formie pisemnej, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Jeżeli wypowiedzenie nastąpiło w sezonie grzewczym rozwiązanie umowy nastąpi nie wcześniej niż na koniec sezonu grzewczego.
2. W uzasadnionych przypadkach Strony mogą wyrazić zgodę na wcześniejsze, niż określone w ust. 1 rozwiązanie Umowy kompleksowej, na warunkach porozumienia Stron wyrażonych na piśmie.
3. Umowa kompleksowa może zostać rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia, w przypadku gdy Odbiorca opóźnia się z zapłatą za ciepło co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległości.
4. Odbiorca może rozwiązać umowę z przyczyn i na zasadach określonych w pkt. XIII. ust. 3 i 4 OWU.
5. 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. Informacja o Administratorze Danych Osobowych Klienta

1. **MEC Piła Sp. z o.o.** informuje, że jest administratorem danych osobowych **Klienta**.

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych wyznaczonego u **Sprzedawcy**: adres e-mail: mec.iod@enea.pl

2. Podanie danych osobowych jest niezbędne w celu zawarcia i wykonania Umowy.

3. **[cele i podstawy przetwarzania danych]** Dane osobowe **Klienta** będą przetwarzane w następujących celach:

- a) w celu wykonania Umowy lub podjęcia działań przed zawarciem Umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. tzw. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, dalej: **RODO**);
- b) w celu wykonania obowiązków prawnych ciążyących na **Sprzedawcy** w związku z realizacją Umowy, w szczególności obowiązków w zakresie prowadzenia rachunkowości i dokonania rozliczeń podatkowych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c **RODO**);
- c) w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń pomiędzy **Klientem a Sprzedawcą** (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f **RODO**);
- d) w celu marketingu bezpośredniego produktów lub usług **Sprzedawcy** w trakcie obowiązywania Umowy z **Klientem** (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f **RODO**);
- e) badań poziomu satysfakcji **Klienta** ze świadczonych przez **Sprzedawcę** usług i jego produktów (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f **RODO**);
- f) zapraszania **Klienta** do wzięcia udziału w konkursach organizowanych przez **Sprzedawcę** (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f **RODO**);
- g) za zgodą wyrażoną przez **Klienta**, jego dane osobowe mogą być przetwarzane w celach każdorazowo wskazanych w klauzuli zgody, np. w celu przesyłania oferty handlowej lub kontaktów telefonicznych, przez **Sprzedawcę** na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a **RODO**. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w powyższych celach nie jest wymagane w celu zawarcia i wykonania Umowy.

4. **[odbiorcy danych]** **Sprzedawca** może ujawnić dane osobowe **Klienta** podmiotom świadczącym na rzecz **Sprzedawcy** usługi prawne. **Sprzedawca** w związku z wykonywaniem Umowy ujawnia dane osobowe Operatorowi Sieci Dystrybucyjnej.

Sprzedawca może również powierzyć przetwarzanie danych osobowych **Klienta**:

- podmiotom Grupy Kapitałowej Enea,
- dostawcom usług lub produktów, działającym na rzecz **Sprzedawcy**, w szczególności podmiotom świadczącym **Sprzedawcy** usługi IT, księgowe, serwisowe, agencyjne, pocztowe, kurierskie, drukarskie.

Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, **Sprzedawca** wymaga od takich dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, wysokiego stopnia ochrony

prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych **Klienta** przetwarzanych przez nich w imieniu **Sprzedawcy**.

5. **[okres przechowywania danych]** Dane osobowe **Klienta** będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania Umowy, po czym dane będą przechowywane przez okres właściwy dla przedawnienia roszczeń i czynów karalnych lub przez okres wymagany przepisami prawa, np. przepisami podatkowymi.

W trakcie obowiązywania Umowy z **Klientem** jego dane osobowe będą przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego produktów lub usług **Sprzedawcy**, badań poziomu satysfakcji **Klienta** ze świadczonych przez **Sprzedawcę** usług i jego produktów oraz zapraszania do wzięcia udziału w konkursach organizowanych przez **Sprzedawcę** i będą przechowywane do czasu wniesienia przez **Klienta** ewentualnego sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych na potrzeby realizacji takich celów. Z kolei po zakończeniu obowiązywania Umowy z **Klientem** jego dane osobowe będą przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego produktów lub usług **Sprzedawcy** i będą przechowywane do czasu cofnięcia zgody przez **Klienta**. **Sprzedawca** pozostawi jednak imię, nazwisko oraz numer PESEL **Klienta** – wyłącznie dla uniknięcia ponownego wykorzystania danych osoby w celach objętych sprzeciwem lub objętych cofniętą zgodą.

6. **[prawa Klienta]** Klient ma prawo:

- a) dostępu do treści swoich danych – w granicach art. 15 RODO,
- b) ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
- c) ich usunięcia – w granicach art. 17 RODO,
- d) ograniczenia ich przetwarzania – w granicach art. 18 RODO,
- e) przenoszenia danych – w granicach art. 20 RODO.
- f) w przypadku przetwarzania danych osobowych w celu marketingu bezpośredniego produktów lub usług **Sprzedawcy** w trakcie obowiązywania Umowy z **Klientem**, badań poziomu satysfakcji **Klienta** ze świadczonych przez **Sprzedawcę** usług i jego produktów oraz zapraszania do wzięcia udziału w konkursach organizowanych przez **Sprzedawcę** – Klient ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych na potrzeby realizacji takiego celu.

7. W przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody (np. wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu marketingu bezpośredniego produktów lub usług **Sprzedawcy** po zakończeniu obowiązywania Umowy z **Klientem**) – Klient ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

8. Realizacja praw, o których mowa powyżej może odbywać się poprzez wskazanie swoich żądań przesłane Inspektorowi Ochrony Danych na adres e-mail: mec.iod@enea.pl

9. Klient ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli sądzi, że **Sprzedawca** przetwarza jego dane osobowe z naruszeniem przepisów RODO.

XIV. 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.2.