

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Dostawca zobowiązuje się dostarczać Odbiorcy ciepło na warunkach wynikających z:
 1. Ustawy - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (tj. Dz. U. z 2006 r. Nr 86 poz.625 z późniejszymi zmianami)
 2. Rozporządzenia Ministra Klimatu z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz zasad rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. z 2020 poz. 718).
2. Dostawca zobowiązuje się dostarczać Odbiorcy ciepło na cele określone w wniosku Odbiorcy z sieci ciepłowniczych do obiektów wymienionych we wniosku Odbiorcy w ilości wynikającej z zamówionej mocy cieplnej. Przez zamówioną moc cieplną rozumie się ustaloną przez odbiorcę największą moc cieplną, jaka w ciągu roku występuje w danym obiekcie dla warunków obliczeniowych, uwzględniając moc cieplną niezbędną dla:
 - a. pokrycia strat ciepła w obiekcie, zapewniającą utrzymanie normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach znajdujących się w tym obiekcie
 - b. zapewnienia utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych znajdujących się w tym obiekcie, a także
 - c. zapewnienia prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji, zgodnie z określonymi dla nich warunkami technicznymi i wymaganiami technologicznymi.
 - d. warunki obliczeniowe przyjęte dla miasta Pyrzyce wynoszą – 16 °C
3. Granicę dostarczania ciepła stanowią ostatnie zawory odcinające, zamontowane w kompaktowym węźle cieplnym, które są własnością Dostawcy.
4. Układ pomiarowo rozliczeniowy znajduje się w węźle cieplnym.
5. Odbiorca zobowiązany jest dostarczyć Dostawcy wniosek określający maksymalną moc cieplną zapotrzebowaną na dany rok w rozbiu na poszczególne obiekty i zamówioną dla nich moc cieplną (C.O. , C.W.U. i wentylacja) – wzór w zał. Nr 2.
6. W razie zmiany danych i nie dostarczenie przez Odbiorcę aktualnych wniosków, o którym mowa w ust. 2 i 5 , do 30 kwietnia roku poprzedzającego rok, w którym Dostawca ma dostarczać ciepło Odbiorcy, dostawa ciepła odbywać się będzie w wielkości uzgodnionych dla poprzedniego sezonu grzewczego.
7. Dane w wniosku Odbiorcy muszą być zgodne z dokumentacją techniczną obiektów i zostać uzgodnione z Dostawcą.
8. Skutki wynikające z błędnych danych we wniosku obciążają Odbiorcę.
9. Ciepło dostarczane będzie za pośrednictwem nośnika (gorąca woda) o zmiennej temperaturze zależnej od warunków atmosferycznych.
10. Dostarczanie ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania jest sezonowe i trwa od 01 września do 31 maja, a dla potrzeb ciepłej wody użytkowej (C.W.U) jest całoroczne, z przerwami na czas trwania remontów sieci i węzłów cieplnych.
11. Uruchamianie (wyłączanie) węzłów cieplnych wyposażonych w regulatory pogodowe o mocy powyżej 500 kW odbywać się będzie w okresie, o którym mowa w pkt 10, automatycznie przy spadku temperatury zewnętrznej poniżej (powyżej) 20 °C. Uruchamianie (wyłączanie pozostałych węzłów) odbywa się na pisemny wniosek Odbiorcy w następującym trybie:
 - a) na wniosek złożony w godz. od 7 do 14 w dniu roboczym - włączenie (wyłączenie) nastąpi w tym samym dniu
 - b) na wniosek złożony po godz. 14 w dniu roboczym - włączenie (wyłączenie) nastąpi w następnym dniu roboczym

- c) na wniosek złożony w dniu wolnym od pracy włączenie (wyłączenie) nastąpi w pierwszym dniu roboczym po tym dniu wolnym.
12. Regulacja temperatury zasilania – dla węzłów cieplnych wyposażonych w regulatory pogodowe regulacja temperatury CO będzie odbywać się zgodnie z nastawami regulatora na życzenie Odbiorcy.
 13. Temperatury wody na potrzeby centralnego ogrzewania będą utrzymywane w zakresie $+ - 5^{\circ}\text{C}$ w stosunku do parametrów wynikających z ustaleń ust. 12. Temperatura wody dostarczanej na potrzeby ciepłej wody użytkowej będzie utrzymywana na poziomie $50^{\circ}\text{C} + - 5^{\circ}\text{C}$, zgodnie z nastawami regulatora.
 14. Sieci odbiorcze napełniane i uzupełniane są wodą uzdatnioną przez Dostawcę. Jednorazowe uzupełnienie sieci odbiorczej przed sezonem grzewczym odbywa się na koszt Dostawcy. Uzupełnienia wynikające z awarii lub z nieszczelności sieci obciążają Odbiorcę.
 15. Zgodnie z Taryfą (zał. nr 1) Dostawca będzie wystawiał fakturę za uzupełnianie sieci wewnętrznych zgodnie z ustaleniami w § 5 ust. 1, pkt. 1,5.
 16. Czynności związane z pierwszym zleceniem Odbiorcy w danym roku kalendarzowym, na rozpoczęcie lub przerwanie dostarczania ciepła do wskazanego węzła cieplnego przez Odbiorcę, Dostawca wykona bezpłatnie.
 17. Za każde dodatkowe w danym roku zlecenia Odbiorcy dotyczące przerywania (rozpoczęcia) lub zmian parametrów związanych z dostawą ciepła, jak również za dodatkowe usługi związane z awariami wewnętrznej sieci nie zawinione przez Dostawcę, Dostawca będzie pobierał od Odbiorcy opłatę za usługi pogotowia technicznego ustaloną w Taryfie (zał. nr 1). Opłata w tej samej wysokości będzie pobierana od Odbiorcy przez Dostawcę za każdorazowe nieuzasadnione wezwanie potwierdzone protokołem oględzin węzła.
 18. Odbiorca zobowiązuje się nieodpłatnie udostępnić Dostawcy pomieszczenie węzła cieplnego. Utrzymanie tych obiektów w należytym stanie technicznym, poza bieżącą konserwacją pomieszczenia, obciąża Odbiorcę.

§ 2

Obowiązki Dostawcy

Dostawca zobowiązuje się do:

1. Dostarczania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz na warunkach określonych niniejszą umową.
2. Utrzymania na swój koszt urządzeń służących do wytwarzania, przesyłania ciepła do miejsc wymienionych w § 1 ust. 2.
3. Utrzymania w miejscu dostarczania ciepła:
 - a) Temperatury wody na potrzeby C.O. w zakresie $+ - 5^{\circ}\text{C}$ w stosunku do parametrów wynikających z ustaleń w § 1 ust. 12.
 - b) Temperatury wody dostarczanej na potrzeby c. w. u. na poziomie $50^{\circ}\text{C} + - 5^{\circ}\text{C}$.
4. Informowanie poprzez stronę internetową www.geotermia.inet.pl o:
 - a) Terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła poza sezonem grzewczym, przewidzianych na wykonanie prób i badań kontrolnych oraz konserwacji i remontów eksploatowanych urządzeń, co najmniej 5 dni przed planowaną przerwą, przy czym przerwa nie powinna być dłuższa niż 14 dni.
 - b) Przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu ciepła, przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła.
 - c) Planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła z wyprzedzeniem umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie instalacji do nowych warunków.
5. Eksploatacji sieci ciepłowniczej i sterowania jej pracą w sposób zapewniający minimalizację kosztów dostarczania ciepła do Odbiorców.

6. Umożliwienia Odbiorcy dostępu do układów pomiarowo – rozliczeniowych oraz wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostawę ciepła w terminach uzgodnionym z Dostawcą.
7. Umożliwienia przeprowadzenia kontroli prawidłowości wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego.
8. Niezwłocznego, w ramach posiadanych możliwości, likwidowania przyczyn powodujących przerwy, ograniczenia lub innych zakłóceń w dostawie ciepła z winy Dostawcy.
- 9.

§ 3

Obowiązki Odbiorcy

Odbiorca zobowiązuje się do:

1. Użytkowania ciepła dostarczanego przez Dostawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami umowy sprzedaży ciepła.
2. Terminowego uiszczania należności i opłat. Przy czym zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z terminowego regulowania należności, albowiem dopiero po rozpatrzeniu reklamacji, w uzasadnionych przypadkach, Dostawca dokona stosownych korekt faktur VAT wystawionych Odbiorcy.
3. Dotrzymania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowania i utrzymania użytkowanej przez Odbiorcę instalacji w stanie nie powodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej oraz w dostawie ciepła.
4. Pisemnego uzgodnienia z Dostawcą każdorazowych zmian w układzie, ilości i rodzaju urządzeń odbiorczych oraz terminów prób i remontów tych urządzeń mających wpływ na zmianę ustalonych w umowie warunków pobierania ciepła.
5. Dostosowania, w ustalonych terminach, instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła, zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem od Dostawcy.
6. Niezwłocznego informowania Dostawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo – rozliczeniowym lub innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczenia za ciepło, a także o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła oraz do natychmiastowego usuwania nieszczelności powodujących stratę nośnika ciepła do sieci będącej własnością Odbiorcy .
7. Zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Dostawcy:
 - a) Dostępu do przyrządów pomiarowo – rozliczeniowych zainstalowanych u Odbiorcy,
 - b) Możliwości kontroli stanu urządzeń odbiorczych oraz dotrzymania warunków umowy,
 - c) Umożliwienia wykonania prac związanych z eksploatacją urządzeń Dostawcy zainstalowanych u Odbiorcy.
8. Wykonania stosownych napraw lub remontów urządzeń grzewczych i pomiarowo – rozliczeniowych wskazanych przez Dostawcę w przypadku stwierdzenia ich wadliwego działania, a stanowiących własność Odbiorcy, w terminie uzgodnionym z Dostawcą, ale nie dłuższym niż 30 dni.
9. Utrzymania nieruchomości w stanie nie powodujących utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczych i eksploatacji węzłów cieplnych znajdujących się na nieruchomości Odbiorcy.
10. Uzgodnienia z Dostawcą wszelkich potrzeb związanych z napełnianiem instalacji odbiorczych wodą sieciową i pokrycia kosztów tego napełnienia wg Taryfy (zał. nr 1). Uzgodnienie powinno być dokonane w formie protokołu, w którym określono ilość pobranej wody sieciowej. Dla węzłów wyposażonych w wodomierze, podstawą rozliczenia będą wskazania wodomierzy.
11. Zapewnienia Dostawcy w każdym czasie dostępu do pomieszczeń węzłów cieplnych, znajdujących się w obiektach Odbiorcy oraz wstępu na teren nieruchomości w celu przeprowadzenia kontroli lub usunięcia przyczyn związanych z brakiem dostaw ciepła.

§ 4

Ustalenia ilości ciepła

1. Dla węzłów wyposażonych w urządzenia pomiarowo – rozliczeniowe:
 - a) Ustalenie ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła dokonuje Dostawca na podstawie wskazań opłombowanego urządzenia pomiarowo – rozliczeniowego.
 - b) Odczyty wskazań urządzenia pomiarowo – rozliczeniowego powinny być dokonywane raz w miesiącu dla każdego węzła w tym samym okresie rozliczeniowym i odnotowane w fakturze do zapłaty.
 - c) Odbiorca ma prawo żądać sprawdzenia prawidłowości działania przyrządu pomiarowo – rozliczeniowego.
 - d) Właściciel układu pomiarowo – rozliczeniowego ma obowiązek:
 - Sprawdzić w okresie 3 dni od daty zgłoszenia prawidłowość wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego w miejscu jego zamontowania.
 - Wymiany układu pomiarowo – rozliczeniowego lub jego naprawy w terminie 30 dni od daty zgłoszenia.
 - Doręczyć drugiej stronie protokół sprawdzenia układu pomiarowo – rozliczeniowego w terminie 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania lub protokół wymiany.
 - e) Koszt sprawdzenia prawidłowości wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego w laboratorium na żądanie z jednej ze stron, jeżeli nie stwierdzono błędów wskazań większych od określonego przepisami dla danej klasy dokładności, ani innych wad powodujących nieprawidłowości działania układu pomiarowo – rozliczeniowego pokrywa żądający sprawdzenia.
2. W razie stwierdzenia nieprawidłowości wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego, wprowadza się uzgodnione przez strony korekty odczytów wskazań tego układu.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego lub jego uszkodzenia, ilość pobranego ciepła dostarczonego Odbiorcy do chwili jego naprawy lub wymiany odbywać się będzie na podstawie zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego skorygowanego współczynnikiem temperaturowym lub zużycia ciepła w analogicznym okresie roku ubiegłego.

§ 5

Rozliczenie pieniężne

1. Odbiorca reguluje następujące opłaty wynikające ze stawek i cen ustalonych w Taryfie (zał. nr 1) zatwierdzonej przez Urząd Regulacji Energetyki:
 - a) Opłaty za zamówioną moc cieplną (MW). Opłata jest pobierana w 12 ratach miesięcznych jako iloczyn zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej i 1/12 ceny za zamówioną moc cieplną
 - b) Opłata za usługi przesyłowe. Opłata jest pobierana w 12 ratach miesięcznych jako iloczyn zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej i 1/12 ceny za usługi przesyłowe.
 - c) Opłata zmienna za usługi przesyłowe. Opłata jest pobierana w każdym miesiącu w którym jest dostarczane ciepło, jako iloczyn zużytego ciepła (GJ) odczytany z układu pomiarowo – rozliczeniowego i ceny za zmienną stawkę opłaty przesyłowej.
 - d) Opłata za dostarczone ciepło. Opłata jest pobierana w każdym miesiącu w którym jest dostarczane ciepło, jako iloczyn zużytego ciepła (GJ) odczytany z układu pomiarowo – rozliczeniowego i ceny za dostarczone ciepło.
 - e) Opłata za nośnik ciepła. Opłata jest pobierana w każdym miesiącu w którym dostarczano nośnik w celu napełniania lub uzupełniania jego ubytków w sieci cieplnej Odbiorcy i stanowi iloczyn ilości nośnika ciepła (m^3) i ceny za nośnik ciepła.
 - f) Opłata za usługi pogotowia technicznego. Opłata jest pobierana w chwili nieuzasadnionego wezwania stwierdzonego protokolarnie w obecności Odbiorcy lub wezwania do stanów awaryjnych nie zawinionych przez Dostawcę i stanowi iloczyn świadczonych usług i ceny za usługi pogotowia technicznego, określonych przez Dostawcę wg kalkulacji kosztowej.
 - g) Opłata za dostarczone ciepło z lokalnego źródła ciepła stanowi sumę opłat za zamówioną moc cieplną i dostarczone ciepło.

2. Zmiana Taryfy w trakcie obowiązywania Umowy nie powoduje konieczności zmiany umowy. O zmianie cen i stawek opłat Dostawca powiadomi Odbiorcę pisemnie, co najmniej na 14 dni przed wprowadzeniem Taryfy.
3. Należności regulowane będą przez Odbiorcę na podstawie faktur VAT w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury. Za zapłatę przyjmuje się datę wpływu należności na konto Dostawcy.
4. Faktury VAT wystawiane przez Dostawcę nie będą wymagały podpisu Odbiorcy.
5. W razie nie zapłacenia w terminie określonym w ust. 2, Dostawcy przysługuje prawo naliczania ustawowych odsetek za opóźnienie.
6. Odbiorca, który po raz pierwszy przystąpił do pobierania ciepła z sieci, uiszcza opłaty wymienione w Taryfie od dnia rozpoczęcia dostarczania ciepła.
7. Stawki opłat za przyłączenie do sieci ciepłowniczych określa Taryfa.
8. Stawki i ceny opłat ustalone w taryfie uwzględniają warunki sprzedaży ciepła określone w standardach jakościowych obsługi odbiorców.

§ 6

Zasady techniczne i organizacja procesu dostaw

1. Upoważnieni przedstawiciele Dostawcy wykonują kontrolę układów pomiarowych, kontrolę przestrzegania postanowień umowy i Ogólnych warunków umowy, a także prawidłowości rozliczeń, a Odbiorca przez zawarcie z Dostawcą umowy na dostawę ciepła wyraża zgodę na wykonywanie przez niego kontroli w w/w zakresie
2. Kontrolę mogą przeprowadzić w imieniu Dostawcy, co najmniej dwie osoby, na podstawie imiennego upoważnienia, wydanego przez Dostawcę.
3. Pracownikom Dostawcy, o których mowa w pkt. 2, przysługuje prawo:
 - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie przeprowadzana jest kontrola,
 - b) przeprowadzania w ramach kontroli przeglądów urządzeń będących własnością Dostawcy, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów,
 - c) zbierania i zabezpieczania dowodów naruszenia przez Odbiorcę warunków używania układów pomiarowych oraz warunków zawartej umowy.
4. Dostawca przeprowadza kontrolę z własnej inicjatywy lub na wniosek Odbiorcy. Kontrolę przeprowadza się najpóźniej na 7 dni od daty złożenia wniosku Odbiorcy lub powiadomienia go o tym zamiarze przez Dostawcę.
5. Kontrole przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących w jednostce kontrolowanej w sposób nie zakłócający pracy tej jednostki. W przypadku osób fizycznych, właścicieli domów, wspólnot itd. – w godzinach od 7.00 do 22.00.
6. Wejście na teren nieruchomości lub pomieszczeń w celu przeprowadzenia kontroli oraz sama kontrola odbywa się w obecności Odbiorcy.
7. Z przeprowadzonej kontroli sporządza się protokół w dwóch egzemplarzach, z których jeden otrzymuje Odbiorca.
8. Protokół kontroli podpisują kontrolujący i Odbiorca.

§ 7

Nielegalny pobór ciepła

1. Za nielegalny pobór ciepła uważa się:
 - a) Pobór ciepła bez zawarcia umowy.
 - b) Samowolne przyłączenie się do sieci cieplnej Dostawcy lub samowolne zmiany urządzeń odbiorczych powodujących zmianę parametrów czynnika grzewczego.
 - c) Częściowe lub całkowite pominięcie układu pomiarowo – rozliczeniowego, celowe uszkodzenie układu pomiarowo – rozliczeniowego lub celowe zmiany wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego.
 - d) Pobieranie ciepła z sieci cieplnej Dostawcy z pominięciem układu pomiarowo – rozliczeniowego.

- e) Przekroczenie mocy zamówionej przez Odbiorcę określonej w wniosku złożonym do Dostawcy.
2. W razie stwierdzenia nielegalnego pobierania ciepła Dostawca:
- a) W przypadku kiedy stwierdzi, że ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy sprzedaży ciepła, Dostawca 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
 - 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,
 - wielkości nielegalnie pobranego ciepła, ustalonej na podstawie pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt. wyżej i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów
 - b) Oblicza należność za cały okres udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości ustalenia tego okresu dla okresu roku.
 - c) W razie stwierdzenia przekroczenia mocy zamówionej Dostawca nalicza opłatę za różnicę między mocą zamówioną, a mocą szczytową odczytaną z urządzeń pomiarowo – rozliczeniowych powiększoną dwukrotnie za okres rozliczenia w którym stwierdzono przekroczenie oraz przyjmuje zarejestrowaną moc szczytową jako moc zamówioną na dany węzeł w dalszym okresie obowiązyującego roku obliczeniowego.
 - d) W razie stwierdzenia nielegalnego poboru czynnika grzewczego z sieci Dostawcy, Dostawca nalicza należność za cały okres udowodnionego nielegalnego poboru czynnika grzewczego jako różnicy uzupełnienia wody z całego systemu sieciowego, a sumą zużycia wody na dopełniania układów wewnętrznych centralnego ogrzewania powiększonego dwukrotnie wg cen obowiązujących w dniu ujawnienia nielegalnego poboru.
3. Podstawą do naliczenia Odbiorcy opłat będzie protokolarne stwierdzenie naruszenia wymienionych w ust. 1 warunków umowy.
4. Protokół podpisują upoważnieni przedstawiciele Odbiorcy i Dostawcy. Odmowa podpisania protokołu przez Odbiorcę nie stanowi przeszkody do naliczania opłat.

§ 8

Zmiany mocy zamówionej

1. Wniosek Odbiorcy o zmianę wielkości mocy zamówionej musi być zgłoszony Dostawcy w terminie do 30 kwietnia roku poprzedzającego zmiany rok kalendarzowy, w którym miała obowiązywać moc w zmienionej wysokości.
2. Zmiana wielkości mocy cieplnej dla danego węzła cieplnego może być zrealizowana nie więcej niż 1 raz w roku kalendarzowym, na podstawie ponownego złożenia załącznika nr 2 i dołączenia dokumentów, potwierdzających zasadność zmniejszenia mocy.
3. Złożenie wniosku o zmniejszenie mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od uiszczenia opłaty stałej w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy cieplnej do czasu wprowadzenia zmian zgodnie z zasadą określoną w ust. 1.
4. W przypadku nie wypełnienia wniosku o moc zamówioną i nie dołączenia jego do obecnej umowy będzie obowiązywać moc zgłoszona w poprzednim sezonie grzewczym.

§ 9

Upusty i bonifikaty należne Odbiorcy

1. Zakłócenia pracy źródła ciepła, sieci cieplnych lub węzłów cieplnych powodujące ograniczenia lub przerwy w dostawie ciepła są podstawą do udzielania przez Dostawcę upustów lub bonifikat z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2.

2. Dostawca nie udziela upustów w razie:
 - a) Przerwy trwającej poniżej 24 godz. lub ograniczenia krótszego od 48 godz., jeżeli łączna ilość przerw i ograniczeń nie jest większa od dwóch w okresie rozliczeniowym.
 - b) Wprowadzania ograniczenia na podstawie zarządzenia właściwych władz państwowych lub samorządowych.
 - c) Zaniku lub obniżenia się ciśnienia wody w sieci wodociągowej (dotyczy ciepłej wody użytkowej).
 - d) Planowych przerw remontowych.
 - e) Przerw nie zawinionych przez Dostawcę, to jest kataklizmów, przerw w dostawie energii elektrycznej lub gazu.
3. Naliczanie bonifikat i upustów następować będzie w okresie rozliczeniowym.
4. Przez ograniczenie w dostawie ciepła rozumie się zmniejszenie w okresie doby temperatury zadanej dla potrzeb C.O. zależnej od temperatury zewnętrznej zgodnie z § 1 ust. 10 o 5% do 40%
5. Przez przerwy w dostawie ciepła rozumie się:
 - a) Brak dostawy lub obniżenie temperatury zadanej dla potrzeb C.O. zależnej od temperatury zewnętrznej o więcej niż 40% zgodnie z §1 ust. 10.
 - b) Brak dostawy ciepła lub obniżenie temperatury ciepłej wody użytkowej na wyjściu z węzła poniżej 45 °C.
6. O zakłóceniach w dostawie ciepła Odbiorca niezwłocznie powiadamia Dostawcę, który w ustalonym terminie i miejscu rozpatrzy reklamacje. W węzłach z automatyczną regulacją dostaw ciepła, sprawdzenie dotrzymania parametrów powinno odbywać się zarówno przy włączonej i wyłączonej automatyce. Po zbadaniu przyczyn zakłóceń dostaw ciepła, strony spisują protokół, który stanowi podstawę do rozliczenia należności za ciepło oraz określenia upustów lub bonifikat.
7. W razie nie stawienia się Odbiorcy w uzgodnionym miejscu i czasie Dostawca spisuje protokół jednostronny, który stanowi podstawę dalszego postępowania.
8. W przypadku wystąpienia awarii na sieci ciepłej lub w źródle ciepła powodującej przerwę lub ograniczenie w dostawie ciepła Dostawca udziela upustów z zastrzeżeniem ust. 2.
9. Upusty za ograniczenia w dostawie ciepła zgodnie z ust. 4 oblicza się według zasad określonych w przepisach prawa, obowiązujących w tym zakresie.
10. W przypadku niedotrzymania warunków umowy w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania oraz planowych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, Odbiorcy przysługują bonifikaty, których wysokość określa się według następujących zasad:
 - a) Jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem, w stosunku do ustaleń w § 1, bonifikaty stanowią 1/30 miesięcznych opłat za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia.
 - b) Jeżeli planowana przerwa w dostarczaniu ciepła poza sezonem grzewczym ustalona w § 2 pkt 3 ppkt a, bonifikaty stanowią 1/30 miesięcznych opłat za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy.

§ 10

Wstrzymanie dostaw ciepła

1. Dostawca ma prawo wstrzymać dostawę ciepła (odłączyć dopływ wody sieciowej) w następujących terminach i przypadkach:
 - a) Natychmiast, a więc bez kierowania do Odbiorcy dodatkowych wezwań i pism, gdy ciepło pobierane jest bez zawarcia umowy sprzedaży ciepła, a także w przypadkach gdy wystąpią warunki stwarzające zagrożenie dla zdrowia, życia i środowiska lub w przypadkach gdy wystąpią warunki stwarzające zagrożenie dla pracy źródła ciepła, lub sieci ciepłej.

- b) Gdy Odbiorca zalega z zapłatą przez okres co najmniej 2 m-cy za dostarczane ciepło lub innych opłat wynikających z obowiązującej Taryfy.
 - c) Gdy Odbiorca samowolnie dokonał zmian w instalacji odbiorczej, które spowodowałyby zwiększenie poboru ciepła lub pogorszenia warunków dostarczania ciepła do innych Odbiorców lub gdy Odbiorca pobiera ciepło z pominięciem układu pomiarowo – rozliczeniowego, lub dokonał w nim zmian zniekształcających wynik pomiaru.
 - d) Gdy Odbiorca utrzymuje nieruchomość w stanie zagrażającym prawidłowemu działaniu węzła cieplnego oraz sieci ciepłej.
- 2. Wstrzymanie dostaw ciepła w przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt. b do d nastąpi po upływie 14 dni od określonego przez Dostawcę terminu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości lub terminu uregulowania zaległych należności określonych w doręczonym Odbiorcy wezwaniu do podjęcia niezbędnych działań lub wezwaniu zapłaty.
 - 3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostaw ciepła z przyczyn określonych w ust. 1.
 - 4. Wznowienie dostaw ciepła nastąpi nie później niż po upływie 48 godz. po ustaniu przyczyn wstrzymania dostawy ciepła.
 - 5. Dostawca pobiera opłaty określone w Taryfie za wykonanie czynności związanych z uruchomieniem i przerywaniem dostarczania ciepła w przypadkach o których mowa w ust. 1.

§ 11

Sposób odpowiedzi na skargi i interwencje Odbiorców

- 1. Udzielanie informacji na żądanie Odbiorców następuje w ciągu:
 - a) 12 godz. – informacja telefoniczna o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła.
 - b) 7 dni – informacja pisemna o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostawie ciepła.
- 2. Udzielanie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażaleń odbiorców nastąpi w ciągu:
 - a) 12 godz. – informacji lub odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane telefonicznie lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia.
 - b) 14 dni – odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie, oraz odpowiedzi na interwencje i skargi złożone telefonicznie, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz.
 - c) 30 dni – odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 12

- 1. Skuteczne wypowiedzenie umowy przez Odbiorcę oznacza jednoczesny demontaż całości lub części urządzeń Dostawcy, a warunki wypowiedzenia określone są w Umowie o dostawę energii cieplnej.
- 2. W przypadku ponownego zwrócenia się Odbiorcy o przyłączenie i montaż węzła, konieczne jest uwiarygodnienie odbioru energii cieplnej przez okres minimalny 5 lat i potwierdzenie ustania powodów przez które doszło do wypowiedzenia umowy.
- 3. W przypadku określonym w ust. 2 konieczne jest zawarcie umowy na okres 5 lat i przedłożenie dokumentów poświadczających zamiar korzystania z energii cieplnej przez właściciela/dzierżawcę czy na podstawie innego tytułu prawnego do użytkowania obiektu. (kserokopia dzierżawy/użyczenia/inna umowa).
- 3. Jeżeli Odbiorca przed upływem tego okresu wypowie umowę o dostawę energii cieplnej, będzie ponosił opłaty oznaczone jako kara umowna - do końca upływu 5 lat od chwili zawarcia umowy.

4. W przypadku budowy magistrali wraz z przyłączem i węzłem, Odbiorca jest zobligowany do zawarcia umowy na okres minimalny 5 lat, od chwili jej zawarcia. Jeżeli w miejscu odbioru istnieje magistrala i przyłącze, a konieczny jest zakup i montaż węzła przez Dostawcę, obowiązkowy okres zawarcia umowy wynosi również 5 lat.
5. Wcześniejsze wypowiedzenie umowy, o której mowa w ust. 2 i 4 będzie skutkowało naliczeniem kar umownych w wysokości średniego zużycia (GJ) i mocy zamówionej (MW).
6. Kara umowna, o której mowa w ust. 5 wyliczona zostanie jako średnia miesięczna opłata, z 12 miesięcy, poprzedzających miesiąc złożenia wypowiedzenia przez Odbiorcę.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. Zmiany we wniosku Odbiorcy – zamówieniu mocy cieplnej wynikające z przyłączenia nowych obiektów do sieci cieplnej, lub instalowania układów pomiarowo – rozliczeniowych nie powodują konieczności wypowiedzania warunków umowy zawartej pomiędzy Dostawcą i Odbiorcą, o ile nie będą pociągały za sobą zmniejszenia zamówionej mocy cieplnej.
2. W sprawach nie uregulowanych Ogólnymi warunkami umowy oraz umowy obowiązują postanowienia Kodeksu Cywilnego oraz ustawa „Prawo Energetyczne” z dnia 10.04.1997 r. wraz z aktami wykonawczymi.
3. Wszystkie spory wynikłe z nieprzestrzegania Ogólnych warunków umowy oraz umów na dostawę ciepła rozstrzygane będą przez miejscowo właściwy Sąd dla siedziby Dostawcy.
4. Zmiany umowy na dostawę ciepła muszą być dokonane pod rygorem nieważności wyłącznie w drodze aneksu podpisanego przez strony z zastrzeżeniem zmiany Taryfy i zmian w zamówieniu, o których mowa w § 11 ust. 1, które nie wymagają aneksu do umowy.
5. O wszystkich zmianach adresu Odbiorca powiadamia niezwłocznie Dostawcę pod rygorem poniesienia kosztów związanych z brakiem właściwych danych.
6. Treść zawartej umowy na dostawę ciepła jest poufna. Strony zobowiązują się do nie rozpowszechniania treści umowy, jak też do nie ujawniania jej osobom trzecim, z wyjątkiem organów wymiaru sprawiedliwości, kontroli podatkowej, biegłych rewidentów badających sprawozdania finansowe – pod rygorem odpowiedzialności odszkodowawczej.
7. Wypowiedzenie umowy na dostawę ciepła lub jej warunków:
 - a) Odbiorca i Dostawca mogą wypowiedzieć umowę na dostawę ciepła z 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia, którego termin liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie.
 - b) Strony mogą skrócić okres wypowiedzenia za obopólnym porozumieniem.
8. Integralną część Ogólnych warunków umowy stanowi:
 - a) **zał. nr 1** – Taryfa dla ciepła, wyciąg KRS Dostawcy,
 - b) **zał. nr 2** – wzór - Wniosek Odbiorcy – zamówienie mocy cieplnej,

Odbiorca

Dostawca