

- W przypadku reklamacji dotyczącej zwłoki w zapłacie przez ODBIORCĘ w gospodarstwie domowym ODBIORCA powinien złożyć tę reklamację nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostaw ciepła.
- SPRZEDAWCA jest obowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- Jeżeli SPRZEDAWCA, nie uwzględni reklamacji, ODBIORCA może wystąpić:
 - w przypadku każdej reklamacji – w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji do Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, o którym mowa w art. 31a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 220, z późn. zm.; dalej także jako: Koordynator), z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie,
 - W przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania ciepła – do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, na podstawie art. 8 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (t.j. Dz.U. z 2017. poz. 220 ze zm.) z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie

w obu przypadkach na adres: Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa; informacje na: www.ure.gov.pl

- Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez ODBIORCĘ próby kontaktu ze SPRZEDAWCĄ i bezpośredniego rozwiązania sporu.

5) przewidziana przez prawo odpowiedzialność przedsiębiorcy za jakość świadczenia.

Jeżeli SPRZEDAWCA bez zmiany postanowień Umowy:

- a) zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła
- b) zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu nośnika ciepła,
- c) podniósł temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, w wysokości określonej w umowie,
- b) obniżył temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła,

ODBIORCY przysługują bonifikaty w przypadku niedotrzymania przez SPRZEDAWCĘ warunków Umowy w zakresie:

1. Terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania.
2. Planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim.

Wysokość bonifikat ustala się w następujący sposób:

1. Gdy 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.
2. Gdy planowa przerwa w dostarczaniu ciepła w okresie letnim była dłuższa od ustalonych standardów jakościowych obsługi ODBIORCY, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc

cieplną dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła - za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy.

Jeżeli z powodu niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorcy nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej, ODBIORCY przysługuje bonifikata, której wysokość oblicza się w następujący sposób:

1) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40 %, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$\begin{aligned} Su &= Sum + Suc \\ Sum &= 0,25 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365 \\ Suc &= 0,4 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} Su &= Sum + Suc \\ Sum &= 0,5 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365 \\ Suc &= 0,8 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc \end{aligned}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Su - łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,

Sum - bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej,

Suc - bonifikatę za niedostarczone ciepło,

Nt - moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej [w MW],

Nr - rzeczywistą moc cieplną, określoną na podstawie natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [w MW],

24 - mnożnik, oznaczający 24 godziny w ciągu doby [w h],

hp - liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców,

Cn - cenę za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej [w zł/MW],

Cc - cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [w zł/GJ].

ODBIORCY nie przysługują bonifikaty w sytuacji:

1. Wprowadzenia ograniczeń lub przerwania dostarczania ciepła na podstawie zarządzeń władz państwowych, samorządowych lub w przypadku wystąpienia klęski żywiołowej lub w przypadku wystąpienia siły wyższej.
2. Zaniku lub obniżenia ciśnienia wody wodociągowej z przyczyn nie leżących po stronie SPRZEDAWCY (dotyczy ciepłej wody użytkowej).
3. Niedogrzewania obiektów oraz zaniżenia temperatury ciepłej wody użytkowej w przypadku, gdy zamówiona moc cieplna dla danego obiektu nie pokrywa faktycznego zapotrzebowania na ciepło z powodu ustalenia jej przez ODBIORCĘ niezgodnie z definicją mocy zamówionej.
4. Planowanych przerw remontowych.
5. Wstrzymania dostarczania ciepła w sytuacjach określonych przepisami prawa.
6. Zakłóceń w rozdziale ciepła w zasilanym obiekcie ODBIORCY, spowodowanych wadliwą pracą instalacji odbiorczej.

6) treść usług posprzedajnych i gwarancji

nie dotyczy

7) czas trwania umowy lub - gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu - sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy

Umowa została zawarta na czas nieoznaczony.

Strony mogą wypowiedzieć Umowę na następujących zasadach:

- a. ODBIORCA może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, który liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie.
 - b. SPRZEDAWCA może wypowiedzieć Umowę wraz z podaniem ODBIORCY na piśmie uzasadnienia ważnych przyczyn, dla których następuje wypowiedzenie umowy:
 - i. w przypadku, gdy nastąpią przyczyny techniczno-ekonomiczne, które uniemożliwiają dalsze dostarczanie ciepła:
 - z zachowaniem 24 miesięcznego okresu wypowiedzenia celem umożliwienia ODBIORCY dostosowania instalacji odbiorczej do nowych warunków (w przypadku, gdy SPRZEDAWCA jest dla ODBIORCY Producentem ciepła).
 - z zachowaniem 12 miesięcznego okresu wypowiedzenia celem umożliwienia ODBIORCY dostosowania instalacji odbiorczej do nowych warunków (w przypadku, gdy SPRZEDAWCA świadczy na rzecz ODBIORCY usługę przesyłową).
 - ii. w razie braku zgody ODBIORCY na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, w terminie 14 dni od otrzymania pisma SPRZEDAWCA w sprawie wyrażenia zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, w następujących sytuacjach:
 - gdy na podstawie postanowień art. 6e Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo Energetyczne (tj. z 2012r. poz. 1059 ze zm., dalej także: u.p.e.) w zw. z art. 6c ust. 1 u.p.e. posiada uprawnienie do zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego na czas rozpatrywania sporu dotyczącego reklamacji ODBIORCY,
 - gdy ODBIORCA co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca i w związku z tym SPRZEDAWCA posiada uprawnienie do zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - gdy ODBIORCA nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczane ciepło i w związku z tym SPRZEDAWCA posiada uprawnienie do zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - gdy ODBIORCA użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego i w związku z tym SPRZEDAWCA posiada uprawnienie do zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego,
- z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, który liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie.

Strony mogą skrócić okres wypowiedzenia Umowy przez ODBIORCĘ za obopólnym porozumieniem wyrażonym na piśmie.

Strony mogą w każdym czasie rozwiązać Umowę za obopólnym porozumieniem wyrażonym na piśmie.

8) funkcjonalność treści cyfrowych oraz mające zastosowanie techniczne środki ich ochrony

nie dotyczy

9) mające znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem

nie dotyczy

Potwierdzam odbiór i zapoznanie się z niniejszą informacją przed podpisaniem Umowy Kompleksowej Dostawy Ciepła .

.....
(podpis)