

Informacja dotycząca umowy, sporządzona na podstawie art. 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014r. poz. 827 ze zm.)

1) główne cechy świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z ODBIORCĄ:

SPRZEDAWCA wytwarza we własnym źródle ciepła lub nabywa ciepło z obcego źródła ciepła, przesyła i dystrybuuje do granicy eksploatacji znajdującej się oraz sprzedaje ciepło dla potrzeb c.o./c.w.u.

ODBIORCA dokonuje zapłaty za powyższe na podstawie obowiązujących Taryf dla Ciepła.

Sposób porozumiewania się:

Na piśmie – na adres siedziby TAURON Ciepło sp. z o.o. ul. Grażyńskiego 49, 40-126 Katowice.

W przypadku odnotowania niewłaściwej pracy urządzeń bądź awarii – na piśmie na ww. adres, telefonicznie: 993, faksem: 32 6056134 lub pocztą elektroniczną: tc.obsługa-klienta@tauron-cieplo.pl

2) dane identyfikujące (firma, adres, pod którym SPRZEDAWCA prowadzi przedsiębiorstwo, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, i numer, pod którym został zarejestrowany SPRZEDAWCA, numer telefonu przedsiębiorstwa).

TAURON Ciepło spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ul. Grażyńskiego 49, 40-126 Katowice, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr 0000396345 - Wydział Gospodarczy Sądu Rejonowego Katowice-Wschód, nr telefonu: 32 6638399.

3) łączna cena lub wynagrodzenie za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposób, w jaki będą one obliczane, a także opłaty za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakiegokolwiek inne koszty, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - obowiązek ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść

Wyciąg z Taryfy dla ciepła - obowiązuje od dnia r.

Grupa taryfowa	Netto/ brutto	Ceny i stawki producentów ciepła / przedsiębiorstw ciepłowniczych					Stawki Tauron Ciepło			
		Cena za zamówioną moc cieplną	Cena ciepła	Cena nośnika ciepła	Stawka opłaty stałej za usługi przesyłowe	Stawka opłaty zmiennej za usługi przesyłowe	Stawka opłaty stałej za usługi przesyłowe	Stawka opłaty zmiennej za usługi przesyłowe (dla odbiorców niekońcowych)	Stawka opłaty zmiennej za usługi przesyłowe (dla odbiorców końcowych)	Stawka opłaty za obsługę odbiorców
	netto									
	brutto									

Grupa taryfowa ODBIORCY:.....

ODBIORCA może być obciążony rozliczeniem kosztów udostępnienia SPRZEDAWCY pomieszczenia/ń, w którym/ch są zainstalowane urządzenia ciepłownicze SPRZEDAWCY.

1. Nadzór i odbiory

Lp.	Nazwa usługi	Cena usługi (zł netto)	Stawka VAT (%)	Cena usługi (zł brutto)	Uwagi
1	Sprawdzenie prawidłowości wskazań układu pomiarowo - rozliczeniowego	450,00	23	553,50	Stosowane na wniosek Odbiorcy oraz przy każdorazowym dopuszczeniu układu pomiarowo - rozliczeniowego do rozliczeń

2. Eksploatacja

Lp.	Nazwa usługi	Cena usługi (zł netto)	Stawka VAT (%)	Cena usługi (zł brutto)	Uwagi
1	Zmiana ustawień automatyki pogodowej	350,00	23	430,50	-
2	Zmiana ustawień zaworu regulacji przepływu bądź regulatora różnicy ciśnień	350,00	23	430,50	-

5. Sprzedaż

Lp.	Nazwa usługi	Cena usługi (zł netto)	Stawka VAT (%)	Cena usługi (zł brutto)	Uwagi
1	Dodatkowe uruchomienie dostawy ciepła na wniosek Odbiorcy	220,00	23	270,60	-
2	Dodatkowe wstrzymanie dostawy ciepła na wniosek Odbiorcy	220,00	23	270,60	-
3	Dodatkowe wstrzymanie dostawy ciepła z powodu zaległości w opłatach (za każdy punkt odcięcia)				
3.1	Osoba prywatna (konsument)	300,00	23	369,00	-
4	Dodatkowe uruchomienie dostawy ciepła z powodu zaległości w opłatach				
4.1	Osoba prywatna (konsument)	300,00	23	369,00	-
5	Oплата za włączenie ciepła bez wiedzy TAURON Ciepło. Dotyczy obiektów: - samowolnie włączonych przez Odbiorcę w trakcie procesu windykacji należności - uruchamianych po raz pierwszy bez stosownych odbiorów TAURON Ciepło	300,00	23	369,00	-
6	Uszkodzenie lub zerwanie plomby założonej przez TAURON Ciepło na urządzeniach ciepłowniczych				
6.1	W przypadku powiadomienia TAURON Ciepło przez Odbiorcę	250,00	23	307,50	-
6.2	W przypadku nie powiadomienia TAURON Ciepło przez Odbiorcę	350,00	23	430,50	-
7	Tworzenie zestawień ilościowo - wartościowych ze sprzedaży ciepła				
7.1	Dla 1 obiektu za okres do 12 miesięcy	60,00	23	73,80	Zestawienia tworzone w arkuszu kalkulacyjnym Excel
7.2	Dla 1 obiektu za okres powyżej 12 miesięcy	60,00	23	73,80	

4) sposób i termin spełnienia świadczenia przez SPRZEDAWCĘ oraz stosowana przez SPRZEDAWCĘ procedura rozpatrywania reklamacji

Dostarczanie i sprzedaż ciepła wytworzonego we własnym/obcym źródle ciepła (c.o./ c.w.u.)* prowadzone będzie w sposób ciągły – w przypadku centralnego ogrzewania – w okresie grzewczym, natomiast w przypadku ciepłej wody użytkowej – przez cały rok.*

Procedura reklamacyjna:

- *Podpisane przez odbiorcę reklamacje powinny być składane na piśmie na adres: TAURON Ciepło sp. z o.o.; ul. Grażyńskiego 49, 40-126 Katowice*
- *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 posprzedażnych 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 ze skutkiem na koniec miesiąca. Umowa, na podstawie której SPRZEDAWCA dostarcza ciepło ODBIORCY w gospodarstwie domowym, ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie tego ODBIORCY dotarło do SPRZEDAWCY. ODBIORCA, o którym mowa zdaniu poprzedzającym może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.*
 - 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 SPRZEDAWCY 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 2017r. poz. 220 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 okresu wypowiedzenia, o którym mowa w pkt. b. i., 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)