

# Ogólne Warunki Umów kompleksowych sprzedaży i dostarczania ciepła zawieranych przez PGNiG TERMIKA SA dla obiektów na terenie m.st. Warszawy.

## § 1 Postanowienia i informacje ogólne

- Niniejsze Ogólne Warunki Umów kompleksowych sprzedaży i dostarczania ciepła (dalej: **OWU**) zawieranych przez PGNiG TERMIKA SA z siedzibą w Warszawie przy ul. Modlińskiej 15 (dalej **Termika**) stanowią integralną część **Umowy kompleksowej sprzedaży i dostarczania ciepła** (dalej **Umowa**), zawieranej pomiędzy **PGNiG Termika i Odbiorcą**. **Umowa** oprócz **OWU** zawiera następujący zestaw załączników standardowych, stanowiących integralne jej części:
  - Załącznik nr 1 – **Tabela regulacyjna** wody sieciowej;
  - Załącznik nr 2.(kolejne liczby począwszy od 1, zależnie od ilości zasilanych w ciepło odbiorów). – **Zapotrzebowanie** na dostawę energii cieplnej;
  - Załącznik nr 3 – Wyciąg z tariff
  - Załącznik nr 4 – Wyciąg z cenników usług dodatkowych;
  - Załącznik nr 5 – Klauzula informacyjna PGNiG TERMIKA.W razie potrzeby, **Umowa** jest opatrzona dodatkowymi załącznikami o numeracji powyżej nr 5.
- Termika** jest przedsiębiorstwem energetycznym, posiadającym koncesje:
  - na wytwarzanie ciepła nr WCC/124/142/U/1/98/RG wydaną w dniu 30.09.1998, ostatnio zmienioną decyzją OŁO.4110.23.2018.KK z dnia 7.12.2018. Koncesja jest udzielona na okres do 31.12.2025 roku;
  - na przesyłanie i dystrybucję ciepła nr PCC/130/142/U/1/98/RG wydaną w dniu 30.09.1998, ostatnio zmienioną decyzją PCC/130-ZTO-H/142/W/DRE/2016/ESz z dnia 7.08.2016. Koncesja jest udzielona na okres do 31.12.2025 roku,w ramach udzielonych koncesji produkującym ciepło i sprzedającym je za pośrednictwem **Sieci Ciepłowniczych**, do których przyłączone są obiekty **Odbiorców**.
- Wyrażenia, użyte w **OWU** i **Umowie** mają znaczenie określone w poniższej tabeli. O ile z kontekstu nie wynika co innego - wyrażenia w liczbie pojedynczej obejmować będą swym znaczeniem również wyrażenia w liczbie mnogiej i odwrotnie.

Wyrażenie	Znaczenie wyrażenia
<b>Odbiorca</b>	Osoba fizyczna lub prawna, która otrzymuje lub pobiera ciepło do obiektów zlokalizowanych na terenie m.st. Warszawy na podstawie <b>Umowy</b> zawartej z <b>Termika</b> . <b>Odbiorca</b> posiada obiekty pobierające ciepło, przyłączone na podstawie umów odrębnych od <b>Umowy</b> do <b>Sieci Ciepłowniczej</b> należącej do <b>Termika</b> albo do <b>Sieci Ciepłowniczej</b> należącej do <b>Veolia</b> .
<b>Strona</b>	<b>Termika</b> lub <b>Odbiorca</b> , będący stroną <b>Umowy</b>
<b>Ciepło</b>	energia cieplna zawarta w <b>Nośniku Ciepła</b> , będąca przedmiotem <b>Umowy</b> .
<b>Zapotrzebowanie</b>	dokument określający m. in. miejsce dostawy <b>Ciepła</b> do danego zasilanego obiektu <b>Odbiorcy</b> , własność <b>Węzła Ciepłego</b> i jego urządzeń, grupę taryfową,

Wyrażenie	Znaczenie wyrażenia
	wielkości i parametry techniczne dostawy <b>Ciepła</b> w tym zamówioną moc cieplną, stanowiący Załącznik nr 2 do <b>Umowy</b> .
<b>Moc Zamówiona</b>	ustalona przez <b>Odbiorcę</b> 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: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,</li> <li>2) utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,</li> <li>3) prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.</li> </ol>
<b>Nośnik Ciepła</b>	woda sieciowa o zmiennej temperaturze, regulowanej według <b>Tabeli Regulacyjnej</b>
<b>Prawo energetyczne</b>	Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (t.j. Dz.U. z 2020 poz. 833 ze zm.) wraz z przepisami wykonawczymi, w tym w szczególności: <b>Rozporządzeniem Systemowym i Rozporządzeniem Taryfowym</b> .
<b>Rozporządzenie Systemowe</b>	obowiązujące rozporządzenie określające warunki funkcjonowania systemów ciepłowniczych, to jest na dzień zawierania Umowy - Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 15 stycznia 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych (Dz.U.2007.16.92 z dnia 01.02.2007).
<b>Rozporządzenie Taryfowe</b>	obowiązujące rozporządzenie określające szczegółowo zasady kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w Ciepło – to jest na dzień zawierania <b>Umowy</b> - Rozporządzenie Ministra Klimatu w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło z dnia 7 kwietnia 2020 r. (Dz.U. poz. 718).
<b>Sieć Ciepłownicza</b>	połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania lub dystrybucji <b>Ciepła</b> ze źródeł wytwórczych <b>Termiki</b> siecią ciepłowniczą do obiektów <b>Odbiorcy</b> . Sieć ciepłownicza może być własnością <b>Termiki</b> lub własnością <b>Veolia</b> , zależnie od usytuowania obiektów <b>Odbiorcy</b> .
<b>Veolia</b>	Veolia Energia Warszawa SA z siedzibą w Warszawie przy ul. Batorego 2 będące koncesjonowanym przedsiębiorstwem energetycznym prowadzącym, w zakresie objętym przedmiotem <b>Umowy</b> , działalność w zakresie przesyłu i dystrybucji ciepła własną <b>Siecią Ciepłowniczą</b> , zlokalizowana na terenie m.st. Warszawy.
<b>RODO</b>	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119/1 z 4.5.2016 r. str. 1).
<b>Siła Wyższa</b>	nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne niezależne od woli <b>Stron</b> , powstałe z przyczyn, za które żadna ze <b>Stron Umowy</b> nie ponosi odpowiedzialności.
<b>Tabela Regulacyjna</b>	dokument określający zależność temperatury <b>Nośnika Ciepła</b> od warunków atmosferycznych, w tym w szczególności od temperatury zewnętrznej powietrza, stanowiąca Załącznik nr 1 do <b>Umowy</b> .
<b>Taryfa TERMIKA</b>	aktualny zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez <b>Termika</b> jako „Taryfa dla ciepła” i obowiązujący dla określonych w nim <b>Odbiorców</b> , w trybie określonym <b>Prawem energetycznym</b> .
<b>Taryfa Veolia</b>	aktualny zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez <b>Veolia</b> jako „Taryfa dla ciepła” i obowiązujący w zakresie przesyłania i dystrybucji ciepła dla określonych w nim odbiorców, w trybie określonym <b>Prawem energetycznym</b> .
<b>Cennik Veolia</b>	„Cennik usług zewnętrznych i opłat dodatkowych” obejmujący usługi świadczone przez <b>Veolia</b> , nieokreślone w <b>Taryfie Veolia</b> , opublikowany na stronie internetowej <b>Veolia</b> .

Wyrażenie	Znaczenie wyrażenia
<b>Układy Pomiarowo-Rozliczeniowe</b>	dopuszczone do stosowania, zgodnie z odrębnymi przepisami, zespoły urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów <b>Nośnika Ciepła</b> , których wskazania stanowią podstawę obliczenia należności z tytułu dostawy <b>Ciepła</b> .
<b>Węzeł Ciepły</b>	połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do zmiany rodzaju lub parametrów <b>Nośnika Ciepła</b> dostarczanego z przyłącza oraz regulacji ilości <b>Ciepła</b> dostarczanego do instalacji odbiorczych, zainstalowane w <b>Węzłach Ciepłych</b> .
<b>dzień roboczy</b>	dzień tygodnia z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy określonych w Ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920).
<b>Awaria</b>	zdarzenie nagłe i niespodziewane, które powoduje utratę technicznej sprawności urządzeń ciepłowniczych.
<b>Specyfikacja faktury</b>	dokument załączony do faktury, określający ilości i cenę zużytego <b>Ciepła</b> na podstawie odczytów dokonanych w <b>Układach Pomiarowo-Rozliczeniowych Ciepła</b> , w odniesieniu do poszczególnych obiektów <b>Odbiorcy</b> .

4. Nagłówki i tytuły użyte w **OWU** i **Umowie** zostały zamieszczone jedynie dla zwiększenia przejrzystości tekstu i nie mają wpływu na jej postanowienia.
5. Wszystkie Załączniki do **Umowy** stanowią jej integralną część.
6. W zakresie nieuregulowanym w **Umowie** zastosowanie znajdują w szczególności następujące akty prawne i dokumenty:
  - 1) **Prawo energetyczne**;
  - 2) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U.2020.1740);
  - 3) **Taryfa Termika**;
  - 4) **Taryfa Veolia**;
  - 5) **Cennik Veolia**.
7. Akty prawne, o których mowa w ust. 6 pkt 1) i 2) powyżej będą stosowane przez **Strony Umowy** także w wersjach odpowiednio zmienionych lub zastąpionych nowymi aktami, zgodnie z terminami wejścia w życie takich nowych lub zmienionych przepisów.
8. Taryfy i Cennik, o których mowa w ust. 6 pkt 6.2) - 6.5), jak również ich zmiany, będą obowiązywać do dnia wejścia w życie odpowiednio nowej Taryfy albo Cennika, które zastąpią Taryfę lub Cennik poprzedni. Zmiana **Taryfy Termika**, **Taryfy Veolia** i **Cennika Veolia** w sposób przewidziany przepisami **Prawa energetycznego** nie stanowi zmiany warunków **Umowy**, a tym samym nie wymaga jej formalnej akceptacji. Zmiana cen i stawek opłat określonych w **Umowie** wchodzi w życie od dnia obowiązywania zmienionej **Taryfy Termika**, **Taryfy Veolia** i **Cennika Veolia**.
9. O zmianie cen i stawek opłat określonych w zatwierdzonej **Taryfie Termika**, **Taryfie Veolia** i **Cenniku Veolia** albo o zmianie w **Taryfie Termika**, **Taryfie Veolia** i **Cenniku Veolia** dokonanej zgodnie z odpowiednimi zapisami **Prawa Energetycznego**, **Termika** powiadomi **Odbiorcę** na piśmie w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia jej w życie. Powyższy zapis ma również zastosowanie, gdy w trybie art. 49 **Prawa energetycznego** Prezes Urzędu Regulacji Energetyki zwolni **Termika** albo **Veolia** z obowiązku przedstawienia taryfy do zatwierdzenia.
10. **Strony Umowy** oświadczają, że posiadają pełną zdolność do zawarcia **Umowy** oraz realizacji jej warunków i postanowień.
11. **Termika** oświadcza, że w przypadku **Odbiorcy** będącego podmiotem publicznym w rozumieniu ustawy znany jest jej fakt, iż treść zawartej **Umowy**, a w szczególności dotyczące jej dane identyfikacyjne, przedmiot umowy i wysokość wynagrodzenia stanowią informację publiczną w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz.U.2020. poz.2176), która to informacja podlega udostępnieniu w trybie ustawy

## **§ 2 Obowiązki Termika**

1. **Termika** zobowiązuje się do:
  - 1) Sprzedaży i dostarczania **Ciepła** na rzecz **Odbiorcy** oraz obsługi **Odbiorcy** zgodnie z obowiązującymi przepisami i na warunkach określonych w **Umowie**.
  - 2) Pisemnego uzgodnienia sposobu i terminów przeprowadzenia prób i pomiarów wymagających współdziałania z **Odbiorcą**.
  - 3) Umożliwienia **Odbiorcy** w terminach uzgodnionych przeprowadzenia kontroli prawidłowości wskazań **Układu Pomiarowo - Rozliczeniowego** z udziałem upoważnionych przedstawicieli **Termika**.
  - 4) Umożliwienia **Odbiorcy** wglądu w dokumenty stanowiące podstawę rozliczeń za dostarczone **Ciepło**.
  - 5) Udzielenia **Odbiorcy** informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz aktualnej **Taryfy Termika, Taryfy Veolia i Cennika Veolia**.
  - 6) Dołożenia należytej staranności w likwidacji przerw i ograniczeń w dostarczaniu **Ciepła**, spowodowanych wadliwą pracą urządzeń **Termika** niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od zgłoszenia **Awarii**.
  - 7) Dołożenia należytej staranności w dokonywaniu przez **Termika** kontroli, niezbędnych regulacji, remontów i modernizacji oraz innych czynności konserwacyjnych urządzeń i instalacji należących do **Termika**, w zakresie niezbędnym dla zapewnienia właściwej realizacji **Umowy**.
  - 8) Zawiadamiania **Odbiorcy** o planowanych przez **Termika** zmianach warunków dostarczania **Ciepła**, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków z 18-miesięcznym wyprzedzeniem.
  - 9) Reprezentowania **Odbiorcy** w czynnościach wymagających ustaleń z **Veolia**.
2. **Termika** nie ponosi odpowiedzialności za niedogrzenie lub przerwy w dostawie **Ciepła** spowodowane niewłaściwym stanem technicznym urządzeń **Odbiorcy**, chyba że zgodnie z odrębną umową zawartą z **Odbiorcą** świadczy usługi ich utrzymania lub konserwacji.

## **§ 3 Obowiązki Odbiorcy**

1. **Odbiorca** zobowiązuje się do:
  - 1) Zakupu i odbioru **Ciepła** zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami **Umowy**.
  - 2) Terminowego uiszczania należności wynikających z **Umowy**, przy czym **Odbiorca** przyjmuje do wiadomości, że zgłoszenie reklamacji nie zwalnia **Odbiorcy** z terminowego regulowania należności.
  - 3) Niezwłocznego, nie później niż w ciągu 14 dni od daty dokonania zmiany, pisemnego informowania o wszelkich zmianach nazwy i adresu **Odbiorcy**, a także uprzedniego, nie później niż w ciągu 14 dni przed planowaną zmianą, powiadomienia **Termika**, w formie pisemnej, o zmianie podmiotu władającego obiektem, do którego jest dostarczane **Ciepło**.
  - 4) Niezwłocznego, pisemnego informowania **Termika** o

- zauważonych wadach lub usterkach w **Układzie Pomiarowo-Rozliczeniowym** oraz innych urządzeniach
  - innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń,
  - stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu **Ciepła**,
  - planowanych remontach instalacji lub obiektów i pomieszczeń będących własnością **Odbiorcy**, o ile remonty te będą mogły mieć wpływ na urządzenia i instalacje **Termika**.
- 5) Zapewnienia **Termika** nieodpłatnego wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń **Węzła Ciepłego** w celu kontroli i dokonania odczytów wskazań urządzeń pomiarowych.
  - 6) Zapewnienia **Termika** nieodpłatnego wstępu na teren swoich nieruchomości w celu dokonania kontroli, regulacji, remontów i modernizacji urządzeń i instalacji należących do **Termika**, a także do pomieszczeń, przez które przebiegają sieci **Termika**, w zakresie niezbędnym dla zapewnienia właściwej realizacji **Umowy**.
  - 7) Pokrywania kosztów związanych z utrzymaniem i eksploatacją **Węzła Ciepłego** o ile nie jest on własnością **Termika** oraz pomieszczenia, w którym znajduje się **Węzeł Ciepły**.
  - 8) Dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowania i utrzymania w należyтым stanie technicznym eksploatowanej instalacji będącej własnością **Odbiorcy** i pomieszczenia **Węzła Ciepłego**, w sposób niepowodujący zakłóceń w pracy **Sieci Ciepłowniczej**, urządzeń **Węzła Ciepłego** i **Układów Pomiarowo-Rozliczeniowych**.
  - 9) Utrzymania nieruchomości w stanie niepowodującym utrudnień w prawidłowej eksploatacji **Sieci Ciepłowniczej**, 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 elementów **Sieci Ciepłowniczej**.
  - 10) Uzgadniania z **Termika** w formie pisemnej, zmian warunków odbioru **Ciepła**, a w szczególności zmian wymagających przystosowania urządzeń i instalacji **Termika** do nowych warunków.
  - 11) Zabezpieczenia, założonych przez **Termika** lub **Veolia** plomb, zwłaszcza w **Układzie Pomiarowo - Rozliczeniowym** oraz urządzeniu regulującym natężenie przepływu **Nośnika Ciepła**, przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych, jak również niezwłocznego informowania **Termika** o stwierdzonych uszkodzeniach, zniszczeniach lub zerwaniu plomb.
  - 12) Zwrotu do **Sieci Ciepłowniczej** niezanieczyszczonego **Nośnika ciepła**.
  - 13) Pisemnego informowania **Termika** o całkowitym lub częściowym zniszczeniu albo kradzieży urządzeń pomiarowych, będących własnością **Termika**, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 2 dni od stwierdzenia takiego faktu.
  - 14) Poinformowania osób, które z ramienia **Odbiorcy** będą uczestniczyć w wykonywaniu **Umowy**, jakie dane osobowe tych osób i w jakim celu przekazał **Termika**, ze wskazaniem jej siedziby i adresu oraz, że **Termika** będzie - jako administrator tych danych - przetwarza je zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, w celu prawidłowego wykonania **Umowy**, a osoby te mają dostęp do treści swoich danych oraz ich poprawiania

#### **§ 4 Standardy jakościowe obsługi Odbiorców**

1. **Termika** zapewnia dostawę **Ciepła** w ciągu całego roku, z wyłączeniem przerwy na remont lub konserwację sieci ciepłowniczej. Przerwa w dostarczaniu **Ciepła** na wykonanie planowanych remontów lub konserwacji sieci ciepłowniczej może wystąpić tylko w okresie od maja do września i nie przekroczy łącznie 14 dni w ciągu danego roku kalendarzowego.

2. **Odbiorca** będzie powiadomiony o planowanej przerwie w dostawie **Ciepła**, z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem.

3. **Termika** zobowiązuje się do:

- 1) Utrzymywania na granicy dostarczenia **Ciepła** określonej Załącznikiem nr 2 do **Umowy**:
  - a) średniodobowej temperatury wody zasilającej zgodnie z **Tabelą Regulacyjną** stanowiącą Załącznik nr 1 do **Umowy** z tolerancją  $\pm 5\%$  pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z **Węzła Ciepłego** do sieci ciepłowniczej jest zgodna z **Tabelą Regulacyjną** z tolerancją  $\pm 7\%$ ,
  - b) parametrów umożliwiających osiągnięcie obliczeniowego natężenia przepływu wody gorącej dostarczonej do **Węzła Ciepłego**, wynikającego z **Mocy Zamówionej** z tolerancją  $\pm 5\%$ , przy czym sprawdzanie dotrzymywania przez **Termika** standardów jakościowych obsługi **Odbiorcy** i dotrzymywania przez **Odbiorcę** warunków **Umowy** w zakresie określonym w pkt. a) i b) niniejszego ustępu jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury **Nośnika Ciepła** w okresie doby.

2) Pisemnego informowania **Odbiorcy** o terminach planowanych przerw w dostarczaniu **Ciepła**, przewidzianych na wykonanie prac w **Sieci Ciepłowniczej**, co najmniej 7 dni przed planowaną przerwą.

3) Informowania **Odbiorcy** o przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu **Ciepła** oraz o przewidywanym terminie usunięcia tych zakłóceń, niezwłocznie po stwierdzeniu zaistniałych zakłóceń. Dopuszcza się możliwość udzielenia telefonicznej informacji.

4) Udzielania informacji na żądanie **Odbiorcy** w ciągu:

- a) 12 godzin - w przypadku informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu **Ciepła**,
- b) 7 dni - w przypadku informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu **Ciepła**.

5) Udzielania odpowiedzi na reklamację złożoną przez **Odbiorcę**, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania **Umowy**, w terminie:

- a) 12 godzin - w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
- b) 14 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamację **Odbiorcy** składaną na piśmie oraz odpowiedzi na reklamację, która wymaga przeprowadzenia dodatkowych analiz,
- c) 30 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamację **Odbiorcy** składaną na piśmie, która wymaga przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego w oparciu o wszelkie pozytywne lub posiadane przez **Termika** dokumenty i informacje.

4. Rozpoczęcie dostarczania lub przerywania dostarczania **Ciepła** nastąpi na pisemny wniosek **Odbiorcy** złożony w:

PGNiG TERMIKA SA - Wydział Rynku Energii  
05 – 800 Pruszków; ul. Waryńskiego 1  
fax.: (022) 587 53 02

w następującym trybie:

- 1) Jeżeli wniosek wpłynie w godzinach: 7.00 – 12.00, rozpoczęcie dostarczania lub przerywanie dostarczania **Ciepła** nastąpi w ciągu 36 godzin od otrzymania wniosku **Odbiorcy** przez **Termika**, gdy realizacja wypada w dniu roboczym,
- 2) Jeżeli wniosek wpłynie po godzinie 12.00, rozpoczęcie dostarczania lub przerywanie dostarczania **Ciepła** nastąpi w ciągu 48 godzin od otrzymania wniosku **Odbiorcy** przez **Termika**, gdy realizacja wypada w dniu roboczym,
- 3) W pierwszym **dniu roboczym** po dniach wolnych, gdy zgłoszenia dokonano tak, że jego realizacja w terminie określonym w punktach 1) i 2) przypadłaby na dzień wolny od pracy.

5. Pierwsze w roku przerwanie i rozpoczęcie dostarczania **Ciepła** na wniosek **Odbiorcy** będzie dokonywane bez dodatkowej opłaty, za każde kolejne rozpoczęcie i przerwanie świadczenia usługi kompleksowej dostawy **Ciepła** na wniosek **Odbiorcy**, **Termika** będzie pobierała opłatę zgodnie z Wyciągiem z cenników usług dodatkowych stanowiącym Załącznik nr 4 do **Umowy**.
6. Rozpoczęcie lub przerwanie dostawy **Ciepła** może nastąpić w ciągu całego roku kalendarzowego, z wyłączeniem okresu przerwy na remont lub konserwację **Sieci Ciepłowniczej**, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu.
7. W przypadku, gdy **Węzeł Ciepły** jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji dostarczania **Ciepła**, urządzenia te będą automatycznie uruchamiały dostarczanie **Ciepła** przy temperaturze zewnętrznej wynoszącej + 12°C lub innej temperaturze określonej na pisemny wniosek **Odbiorcy**. Zmiana ustawienia temperatury odbywa się na koszt **Odbiorcy**. W przypadku, gdy **Odbiorca** przyłączony jest do **Sieci Ciepłowniczej** należącej do **Veolia**, opłata z tego tytułu pobierana będzie zgodnie z **Cennikiem Veolia**.

## **§ 5 Ustalenie ilości Ciepła**

1. Ustalenie ilości pobranego przez **Odbiorcę Ciepła** dokonuje **Termika** na podstawie wskazań za plombowanego **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego**, zainstalowanego w miejscu określonym w Załączniku nr 2 do **Umowy**. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, ograniczony datami kolejnych odczytów wskazań **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego**.
2. Odczyty wskazań **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego** będą dokonywane w każdym okresie rozliczeniowym i odnotowywane w fakturze lub w **Specyfikacji faktury**.
3. Przy zmianie **Taryfy Termika**, **Taryfy Veolia** i **Cennika Veolia** odczyty wskazań licznika **Ciepła** będą dokonywane co najwyżej z 2-dniowym wyprzedzeniem przed wejściem w życie nowej taryfy.
4. **Odbiorca** ma prawo żądać sprawdzenia prawidłowości działania **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego**, a **Termika** ma obowiązek:
  - 1) W okresie 3 dni roboczych od daty zgłoszenia przez **Odbiorcę** sprawdzić prawidłowość wskazań **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego** w miejscu jego zainstalowania.
  - 2) W razie potrzeby lub na żądanie **Odbiorcy**, wymontować zakwestionowany **Układ Pomiarowo-Rozliczeniowy** i dokonać jego sprawdzenia w laboratorium.
  - 3) Doręczyć **Odbiorcy** protokół sprawdzenia **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego** w terminie 14 dni roboczych od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania.
  - 4) Dokonać stosownej korekty obliczenia należności, gdy okaże się ona zasadna, w terminie 14 dni roboczych od daty sprawdzenia prawidłowości działania **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego**.
5. Zważywszy, że **Układ Pomiarowo-Rozliczeniowy** nie jest własnością **Odbiorcy**, **Odbiorca** pokryje koszty sprawdzenia **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego** tylko 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 Pomiarowo-Rozliczeniowego**.
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**, w oparciu o przepisy **Prawa energetycznego**.

7. **Termika** dokona ustalenia ilości pobranego **Ciepła** w trybie przewidzianym w ust. 6 niniejszego paragrafu, jeżeli upoważniona przez **Termika** a w przypadku przyłączenia **Odbiorcy** do **Sieci Ciepłowniczej** należącej do **Veolia** upoważniona przez **Veolia** osoba dwukrotnie nie może uzyskać dostępu do **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego** w celu dokonania odczytu, pomimo wcześniejszego pisemnego zawiadomienia **Odbiorcy**.

## **§ 6 Rozliczenia finansowe**

1. Rozliczenia z tytułu świadczeń **Termika** na rzecz **Odbiorcy** odbywają się wg cen i stawek opłat określonych w **Taryfie Termika** oraz w **Taryfie Veolia** i **Cenniku Veolia**, dla grupy taryfowej **Odbiorcy** określonej w Załączniku nr 2 do **Umowy**.
2. Opłaty wnoszone przez **Odbiorcę** oblicza się w następujący sposób:
  - 1) **opłata za Moc Zamówioną** - stanowi iloczyn wielkości **Mocy Zamówionej**, określonej w obowiązującym **Zapotrzebowaniu** oraz 1/12 stawki rocznej opłaty za **Moc Zamówioną** według **Taryfy Termika** oraz **Taryfy Veolia**. Opłata jest pobierana za każdy okres rozliczeniowy.
  - 2) **opłata za dostarczone Ciepło** - stanowi iloczyn ilości dostarczonego **Ciepła**, określonej według wskazań **Układów Pomiarowo-Rozliczeniowych**, zainstalowanych w **Węzłach Ciepłych** i miejscach ustalonych w **Zapotrzebowaniu** oraz ceny **Ciepła** i stawek opłat dotyczących przesyłania i dystrybucji **Ciepła** według **Taryfy Termika** oraz **Taryfy Veolia**. Opłata jest pobierana za każdy okres rozliczeniowy, w którym dostarczono **Ciepło**.
  - 3) **opłata za Nośnik Ciepła** - stanowi iloczyn ilości **Nośnika Ciepła** ustalonej na podstawie odczytów wodomierza zamontowanego na uzupełnieniu instalacji wewnętrznej **Odbiorcy** oraz stawki za **Nośnik Ciepła** obowiązującej w **Taryfie Termika**. Opłata jest pobierana za każdy okres rozliczeniowy, w którym nastąpił pobór **Nośnika Ciepła**.
3. Na wniosek **Odbiorcy**, **Termika** zamiast opłat określonych w ust. 2 pkt 2.1) i 2.2) niniejszego paragrafu, może pobierać opłatę „jednoskładnikową”, stanowiącą iloczyn ilości sumy opłat: opłaty za dostarczone w danym okresie rozliczeniowym **Ciepło**, opłaty za **Zamówioną Moc** i opłaty za usługi przesyłowe, podzielonej przez ilość dostarczonego w tym okresie rozliczeniowym **Ciepła** ustaloną w trybie § 6 ust. 2.1), 2) niniejszego paragrafu. Opłatę „jednoskładnikową”, wyrażoną w złotych za GJ, oblicza się zgodnie z § 24 **Rozporządzenia taryfowego**. Opłatę tę pobiera się za każdy okres rozliczeniowy, w którym dostarczono **Ciepło**.
4. Do cen i stawek opłat, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu dolicza się podatek VAT w wysokości zgodnej z obowiązującymi przepisami.
5. Do wystawianych faktur **Termika** będzie załączała każdorazowo informacje zamieszczone w **Specyfikacji faktury**, określającej ilość i cenę zużytego **Ciepła** na podstawie odczytów dokonanych w **Układach Pomiarowo-Rozliczeniowych**, w odniesieniu do poszczególnych obiektów **Odbiorcy**.
6. Faktury wystawiane z tytułów określonych **Umową**, **Termika** wystawia według danych identyfikacyjno-adresowych **Odbiorcy** określonych w **Umowie**.
7. Zobowiązania finansowe **Odbiorcy** wobec **Termiki** regulowane będą "z dołu" na podstawie faktur **Termiki**:
  - 1) wystawionych w ciągu 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego – obejmujących opłaty za **Moc Zamówioną**, opłaty za dostarczone **Ciepło** i **Nośnik Ciepła** oraz opłaty za usługi przesyłowe,
  - 2) wystawionych w ciągu 7 dni po wykonaniu usługi – w przypadku pozostałych opłat.

8. Należności z tytułu wystawionych przez **Termikę** faktur **Odbiorca** będzie opłacał na rachunek bankowy **Termiki** w banku PKO BP o numerze **32 1020 1042 0000 8202 0270 1068** w terminie do końca miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, którego dotyczy faktura. Za dzień zapłaty uznawany jest dzień obciążenia rachunku bankowego Odbiorcy.
9. Zmiana numeru rachunku bankowego **Termiki** nie wymaga aneksu do **Umowy** i będzie obowiązywać od 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym pismo podpisane zgodnie z zasadami reprezentacji **Termiki** zostanie przesłane przez **Termikę** listem poleconym do **Odbiorcy**.
10. W przypadku zwłoki w zapłacie należności w stosunku do terminu określonego w ust. 7 niniejszego paragrafu, **Termice** przysługuje prawo naliczania ustawowych odsetek za opóźnienie, przy czym w stosunku do **Odbiorcy** będącego Osobą:
  - fizyczną - zgodnie z art. 481 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U.2020.1740),;
  - prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą, jak i innym podmiotem objętym ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych t.j. Dz.U.2021 r., poz.424 ) – zgodnie z tą ustawą.
11. **Odbiorca** może zgłosić reklamację w odniesieniu do naliczonych należności w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury, której dotyczy reklamacja. Reklamację **Termikę** rozpatruje niezwłocznie, a w przypadku stwierdzenia jej zasadności, **Termika** dokonuje w terminie 7 dni od daty stwierdzenia zasadności reklamacji stosownej korekty faktury, której dotyczy reklamacja.
12. Termin zapłaty faktury korygującej wynosi 14 dni od daty jej wystawienia.

## **§ 7 Nielegalny pobór Ciepła**

1. Za nielegalny pobór **Ciepła** uznaje się pobieranie ciepła bez zawarcia umowy z **Termika**, z całkowitym albo częściowym pominięciem **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego** lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów.
2. W przypadkach, gdy **Odbiorca** :
  - 1) pobierał **Ciepło** niezgodnie z warunkami określonymi w **Umowie**, w szczególności gdy pobierał **Ciepło** z całkowitym lub częściowym pominięciem **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego** lub dokonał ingerencji w ten układ, powodując zafałszowanie pomiarów ilości pobranego **Ciepła**,
  - 2) uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania **Ciepła** na podstawie art. 6b **Prawa energetycznego**,- **Termika** może obciążyć **Odbiorcę** opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat, określonych w **Taryfie Termiki** i **Taryfie Veolia** dla **Odbiorcy** (grupę taryfową **Odbiorcy** określa Załącznik nr 2 do **Umowy**). Opłaty te oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór **Ciepła** niezgodnie z **Umową** albo **Odbiorca** uniemożliwił wstrzymanie dostarczania **Ciepła**, mimo spełnienia przez **Termika** warunków określonych w art. 6b **Prawa energetycznego**.
3. W przypadku pobierania **Ciepła** bez zawarcia **Umowy** **Termika** obciąża **Odbiorcę** opłatami za nielegalny pobór mocy i ciepła w wysokości wynikającej z pięciokrotności miesięcznej raty za zamówioną moc cieplną i miesięcznej opłaty za ciepło oraz miesięcznej raty opłaty stałej za usługi przesyłowe i miesięcznej opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, określonych na podstawie cen i stawek opłat zawartych w **Taryfie Termiki** i **Taryfie Veolia** dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło oraz:

- 1) wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, ustalonej na podstawie wielkości obiektów, w których ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy, oraz zamówionej mocy cieplnej dla podobnych obiektów;
  - 2) wielkości nielegalnie pobranego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt 1) powyżej, i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.
4. Opłaty określone w ust 1 i 2 niniejszego paragrafu oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu – dla okresu roku.
4. Podstawą do naliczenia **Odbiorcy** opłaty, o której mowa w ust. 1, będzie potwierdzenie na podstawie protokołu z przeprowadzenia kontroli:
- 1) Legalności pobierania **Ciepła**,
  - 2) Prawidłowości działania i zabezpieczenia **Układów Pomiarowo-Rozliczeniowych**,
  - 3) Dotrzymania zawartej **Umowy**,
  - 4) Prawidłowości rozliczeń, dokonanej przez upoważnionych przedstawicieli **Termiki**, iż nastąpił nielegalny pobór **Ciepła**, a także naruszenie przez **Odbiorcę** warunków używania **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego** oraz warunków **Umowy**.
5. Kontrolujący doręcza **Odbiorcy** lub osobie przez niego upoważnionej upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz okazuje legitymację służbową.

## **§ 8 Moc Zamówiona i jej zmiany**

1. **Moc Zamówiona** jest ustalana na okres co najmniej 12 miesięcy.
2. W przypadku, gdy **Umowa** zawarto na okres dłuższy niż 12 miesięcy, zmiana **Mocy Zamówionej** następować może na pisemny wniosek **Odbiorcy** nie częściej niż jeden raz w okresie kolejnych 12 miesięcy na zasadach określonych w dalszych ustępach niniejszego paragrafu.
3. Jeżeli wniosek **Odbiorcy** o zmianę **Mocy Zamówionej** ustalonej w dotychczas obowiązującym **Zapotrzebowaniu** dla danego obiektu zostanie złożony:
  - 1) w terminie do 15 marca danego roku kalendarzowego – zmiana **Mocy Zamówionej** zacznie obowiązywać od dnia 1 września tego roku kalendarzowego,
  - 2) w terminie po 15 marca danego roku kalendarzowego – zmiana **Mocy Zamówionej** zacznie obowiązywać od dnia 1 września następnego roku kalendarzowego.
4. W uzasadnionych przypadkach **Strony** za obustronną zgodą mogą ustalić inną datę, od której zmiana **Mocy Zamówionej** będzie obowiązywać.
5. Złożenie wniosku o obniżenie **Mocy Zamówionej** do poziomu:
  - 1) do 60% mocy obliczeniowej **Wężła Ciepłego** – wymaga opracowania nowej dokumentacji technicznej **Wężła Ciepłego** (technologia, automatyka, instalacja elektryczna),
  - 2) 60% - 80% mocy obliczeniowej **Wężła Ciepłego** – wymaga wykonania obliczeń sprawdzających wybranych urządzeń (wymienniki, pompy, zawory regulacyjne, regulatory  $\Delta p/v$ , ciepłomierz, itp.),
  - 3) powyżej 80% mocy obliczeniowej **Wężła Ciepłego** – nie wymaga wykonania czynności określonych w ust. 5 pkt 1) i 2) niniejszego paragrafu.
6. Koszt zmiany nastaw regulatora  $\Delta p/v$  **Wężła Ciepłego** po zmianie **Mocy Zamówionej** pokrywa **Odbiorca**.
7. Dokumentacja techniczna **Wężła Ciepłego** oraz obliczenia sprawdzające, o których mowa w ust. 5 pkt 1) i 2) niniejszego paragrafu, będą wykonywane przez podmiot posiadający właściwe

uprawnienia projektowe, któremu **Odbiorca** zleci ich wykonanie. Koszt wykonania dokumentacji oraz wszelkich niezbędnych uzgodnień poniesie **Odbiorca**.

8. W przypadku przekroczenia **Mocy Zamówionej** przez **Odbiorcę**, bez uzgodnienia z **Termika** w formie pisemnej, **Termika** na podstawie wielkości mocy wynikającej z tego przekroczenia może obciążyć **Odbiorcę** opłatą za **Moc Zamówioną** w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat, określonych w **Taryfie Termika** dla danej grupy taryfowej **Odbiorcy** (grupę taryfową **Odbiorcy** określa Załącznik nr 2 do **Umowy**). Opłatę, o której mowa, oblicza się dla każdego okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiło przekroczenie **Mocy Zamówionej** przez **Odbiorcę**.

## **§ 9 Bonifikaty należne Odbiorcy**

1. Parametry techniczne dostarczanego **Ciepła** określają przepisy **Prawa Energetycznego** oraz **Taryfa Termika** i **Taryfa Veolia**. **Odbiorcy** przysługują bonifikaty z tytułu niedotrzymania tych parametrów oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców zgodnie z postanowieniami **Taryfy Termika** i **Taryfy Veolia**.
2. W przypadku niedotrzymania przez **Termika** standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Odbiorcy** przysługują, na jego wniosek, bonifikaty i upusty w wysokości obliczonej w następujący sposób:
  - a) Jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:
$$Su = Sum + Suc$$
$$Sum = 0,25 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$
$$Suc = 0,4 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc$$
gdzie poszczególne symbole oznaczają wielkości odpowiednio jak w punkcie b).
  - b) Jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi powyżej 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:
$$Su = Sum + Suc$$
$$Sum = 0,5 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$
$$Suc = 0,8 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc$$
gdzie poszczególne symbole oznaczają:
    - Su** – łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu **Ciepła**,
    - Sum** – bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej [zł],
    - Suc** – bonifikatę za niedostarczone **Ciepło** [zł],
    - Nt** – moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów **Nośnika Ciepła** określonych w tabeli regulacyjnej [MW],
    - Nr** – rzeczywistą moc cieplną określoną na podstawie natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [MW],
    - 24** – mnożnik oznaczający 24 godziny w ciągu doby,
    - hp** – liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu **Ciepła** spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców,
    - Cn** – cenę za **Moc Zamówioną** dla danej grupy taryfowej [zł/MW],
    - Cc** – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [zł/GJ].
  - c) bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, obliczone w sposób określony w punktach a) i b) niniejszego ustępu na podstawie odczytów wskaźń **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego** zainstalowanego w grupowym węźle cieplnym, obsługującym

obiekty więcej niż jednego odbiorcy, dzieli się między poszczególnych odbiorców proporcjonalnie do ich udziału w obciążeniu grupowego węzła cieplnego według wzoru:

$$U_o = U_{wg} \times N_o : N_{wg}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

**U<sub>o</sub>** – bonifikatę dla danego odbiorcy [zł],

**U<sub>wg</sub>** – bonifikatę obliczoną na podstawie odczytów wskazań **Układu Pomiarowo-Rozliczeniowego** zainstalowanego w grupowym węźle cieplnym [zł],

**N<sub>o</sub>** – zamówioną moc cieplną dla obiektów danego odbiorcy [MW],

**N<sub>wg</sub>** – zamówioną moc cieplną dla wszystkich obiektów zasilanych z grupowego węzła cieplnego [MW].

3. O zakłóceniach w dostawie **Ciepła Odbiorca** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **Termikę**.
4. Niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu wymaga potwierdzenia protokołem podpisanym przez **Strony**. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze **Stron** w uzgodnionym miejscu i czasie w celu sporządzenia protokołu, o którym mowa powyżej, protokół może być sporządzony przez jedną ze **Stron** oraz stanowi podstawę do dochodzenia bonifikat, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu.
5. W przypadku przerwy w dostarczaniu **Ciepła** do obiektu **Odbiorcy** trwającej dłużej niż 24 godziny, ponad terminy wskazane w § 4 ust. 1 **OWU**, **Odbiorcy** przysługuje bonifikata za ograniczenie mocy cieplnej. Potwierdzeniem przerwy w dostarczaniu **Ciepła** do obiektu i podstawą udzielenia bonifikaty, jest protokół spisany przez **Strony**, której wysokość ustala się wg następujących zasad:
  - a) Jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania **Ciepła** w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za **Moc Zamówioną** dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie - za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia,
  - b) Jeżeli planowana przerwa w dostarczaniu **Ciepła** w okresie letnim była dłuższa od wskazanej w § 4 ust. 1 **OWU** 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.
6. Korekty rozliczeń wynikające ze stwierdzonych nieprawidłowości będą rozliczane za pomocą faktur korygujących wystawionych w ciągu 14 dni roboczych od daty ich stwierdzenia i płatnych w terminie 14 dni od daty wystawienia danej faktury korygującej.

## **§ 10 Wstrzymanie dostarczania Ciepła**

1. Wstrzymanie dostarczania **Ciepła** może nastąpić, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła.
2. Niezwłoczne wstrzymanie dostarczania **Ciepła** może nastąpić w przypadkach, gdy w wyniku kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Odbiorcy** stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska oraz dla urządzeń **Termiki** lub urządzeń innych odbiorców ciepła.
3. Wstrzymanie dostarczania **Ciepła**, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, może nastąpić po upływie 14 dni od określonego przez **Termikę**, w doręczonym **Odbiorcy** wezwaniu do podjęcia niezbędnych działań, terminu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości. Jeżeli **Termika** wstrzymała dostarczanie ciepła **Odbiorcy** pobierającemu **Ciepło** w gospodarstwie domowym, a **Odbiorca** ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania ciepła, **Termika** jest zobowiązana wznowić dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie ciepła do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku gdy reklamacja nie została pozytywnie

rozpatrzona i **Odbiorca** pobierający **Ciepło** w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpoznanie sporu w tym zakresie, **Termika** jest obowiązana kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Regulacji tej nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostaw ciepła w gospodarstwie domowym nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu albo w przypadku rozwiązania sporu przez Koordynatora, o którym mowa w art. 31a **Prawa energetycznego**, na niekorzyść **Odbiorcy**.

4. Wstrzymanie dostarczania **Ciepła** może także nastąpić w przypadku, gdy **Odbiorca** zwleka z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi, co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostawy ciepła i wyznaczenia dodatkowego, 14 dniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności, liczonego od dnia otrzymania powiadomienia. W przypadku, gdy **Odbiorca** ciepła w gospodarstwie domowym złoży do **Termiki** reklamację dotyczącą dostarczania ciepła, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa powyżej, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Jeżeli **Termika** nie uwzględniła reklamacji, a **Odbiorca** pobiera **Ciepło** w gospodarstwie domowym i w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora, o którym mowa w art. 31a **Prawa energetycznego**, z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.
5. **Termika** jest obowiązana rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 **dni roboczych** od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
6. O przyczynach wstrzymania dostarczania ciepła **Termika** niezwłocznie poinformuje **Odbiorcę**.
7. Wezwania i powiadomienia w sprawach, o których mowa w ustępach poprzedzających, wysyłane będą przez **Termikę** listami poleconymi za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres **Odbiorcy** określony zgodnie z postanowieniami **Umowy**.
8. Wznowienie dostarczania **Ciepła** przez **Termikę** następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie jego dostarczania.
9. **Termika** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u **Odbiorcy** w wyniku wstrzymania dostarczania **Ciepła** dokonanej zgodnie z postanowieniami ust. 1 do 6 niniejszego paragrafu.
10. Za wykonanie czynności związanych z wstrzymaniem oraz wznowieniem dostarczania **Ciepła** na podstawie ust.1, ust. 2, ust. 4 niniejszego paragrafu **Termika** pobierze opłatę zgodnie z Załącznikiem nr 3 do **Umowy**.

## **§ 11 Zmiana i wypowiedzenie Umowy**

1. Zmian postanowień **Umowy** dokonuje się pod rygorem nieważności w formie pisemnego aneksu do **Umowy**, za wyjątkiem zmiany Załączników nr 1 i nr 3 do **Umowy**, których zmianę wprowadza się w formie pisemnego powiadomienia wysłanego **Odbiorcy** przez **Termikę**.
2. W przypadku wejścia w życie nowych przepisów wpływających na treść **Umowy** obowiązywać będą aktualne przepisy od dnia wejścia ich w życie, bez zmiany treści **Umowy**. W przypadku, gdy nowoprowadzone przepisy spowodują konieczność zmiany treści **Umowy**, **Strony** zawrą aneks zawierający stosowne zmiany, wchodzący w życie z dniem obowiązywania nowoprowadzonych przepisów.
3. **Termika** ma prawo do rozwiązania **Umowy** za uprzednim 12-miesięcznym okresem wypowiedzenia w przypadku, gdy nastąpią przyczyny techniczno-ekonomiczne, które uniemożliwiają dalsze dostarczanie **Ciepła**.

4. **Termika** ma prawo rozwiązać **Umowę** w sytuacjach przewidzianych przepisami prawa, bez zachowania terminu wypowiedzenia określonego w ust. 3 niniejszego paragrafu, ze skutkiem natychmiastowym jeżeli:
  - 1) **Odbiorca** zwleka z zapłatą należności wynikających z **Umowy** za okres dłuższy niż 30 dni oraz pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostawy ciepła i wyznaczenia dodatkowego 14 dniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności, zgodnie z § 10 ust. 4 **OWU**, nie zastosuje się do wezwania, lub
  - 2) Zaistnieją okoliczności, o których mowa w § 10 ust. 1 lub § 10 ust. 2 **OWU**, a w sytuacji, o której mowa w § 10 ust. 1 **OWU** Odbiorca, pomimo wyznaczeniu mu zgodnie z § 10 ust. 3 **OWU** określonego terminu do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, nie zastosuje się do wezwania.
5. W przypadku **Odbiorców** pobierających **Ciepło** w gospodarstwie domowym uprzednim warunkiem skorzystania przez **Termikę** z uprawnienia do rozwiązania **Umowy** jest wyczerpanie trybów reklamacyjnych i odwoławczych wskazanych odpowiednio w § 10 ust. 3 i ust. 4 **OWU**.
6. **Umowa** będzie mogła zostać rozwiązana przez **Odbiorcę** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, jeżeli **Termika** nie dotrzymuje warunków **Umowy**, po uprzednim pisemnym wezwaniu **Termiki** przez **Odbiorcę** do przywrócenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania stanu zgodnego z **Umową** oraz obowiązującymi przepisami.
7. **Odbiorca** pobierający **Ciepło** w gospodarstwie domowym ma prawo wypowiedzieć **Umowę** zawartą na czas nieoznaczony lub na czas oznaczony z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem prawnym na koniec miesiąca kalendarzowego. **Odbiorca** taki może wskazać późniejszy, jednak nie dłuższy niż trzymiesięczny termin rozwiązania **Umowy**.
8. **Odbiorca**, z zastrzeżeniem ust. 7 niniejszego paragrafu, ma prawo wypowiedzieć **Umowę** zawartą na czas nieoznaczony lub na czas oznaczony z 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem prawnym na koniec miesiąca kalendarzowego. **Odbiorca** może wskazać późniejszy, jednak nie dłuższy niż trzymiesięczny termin rozwiązania **Umowy**.
9. **Odbiorca**, który wypowiada **Umowę** jest zobowiązany pokryć należności wynikłe z realizacji Umowy, w terminie do 14 dni po zakończeniu okresu obowiązywania **Umowy**.
10. **Strony** mogą wyrazić zgodę na wcześniejsze rozwiązanie **Umowy** na warunkach porozumienia **Stron**, wyrażonych na piśmie.

## **§ 12 Siła Wyższa**

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, żadna ze **Stron Umowy** nie będzie ponosić określonej w **Umowie** odpowiedzialności za niewykonanie swoich zobowiązań jeżeli niewykonanie spowodowane było okolicznością **Siły Wyższej**, której nie mogła, w chwili zawierania **Umowy** i przy zachowaniu należytej staranności, przewidzieć.
2. **Strony Umowy** zobowiązują się do wzajemnego, niezwłocznego dostarczenia pisemnego i udokumentowanego zawiadomienia o zaistnieniu okoliczności **Siły Wyższej**, a także do dołożenia wszelkich starań zmierzających do położenia kresu tym okolicznościom lub ograniczenia skutków ich oddziaływania.
3. Zaistnienie okoliczności **Siły Wyższej** nie zwalnia **Stron Umowy** z obowiązku wykonania zobowiązań wynikających z **Umowy** dotyczących okresu poprzedzającego zaistnienie okoliczności **Siły Wyższej**.
4. W przypadku, gdy zaistnienie okoliczności **Siły Wyższej** uniemożliwia wykonanie zobowiązań wynikających z **Umowy** jedynie w części, **Strony Umowy** są zobowiązane do wykonywania

swoich zobowiązań w części, w jakiej jest to możliwe także w trakcie trwania okoliczności **Siły Wyższej**, chyba że takie częściowe wykonanie zobowiązania traci dla drugiej **Strony** wszelkie znaczenie. W przypadku wykonania zobowiązania w części, zobowiązanie drugiej **Strony** odpowiadające zobowiązaniu wykonanemu w części również ulega odpowiedniemu zmniejszeniu.

### **§ 13 Postanowienia końcowe**

1. W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa energetycznego Rzeczypospolitej Polskiej, na wniosek Wojewody Mazowieckiego, mogą być wprowadzone na czas oznaczony ograniczenia w świadczeniu usług przesyłania lub dystrybucji **Ciepła** polegające na zmniejszeniu lub przerwaniu świadczenia usług przesyłania lub dystrybucji. W takim przypadku **Termika** nie ponosi odpowiedzialności za skutki tych ograniczeń zgodnie z art. 11 ust. 8 **Prawa energetycznego**.
2. **Strony** nie mają prawa przenieść wierzytelności wynikających z **Umowy** na podmiot trzeci bez pisemnej zgody drugiej Strony.
3. Zmiana **OWU** nie wymaga zmiany **Umowy**.
4. O zmianach określonych w ust. 3 **Termika** poinformuje **Odbiorcę** poprzez doręczenie **Odbiorcy** nowego brzmienia **OWU** do końca okresu rozliczeniowego. W takim przypadku **Odbiorca** ma prawo wypowiedzieć **Umowę** w terminie 14 dni licząc od daty doręczenia, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. W przypadku wprowadzenia zmian do **Umowy**, projekt nowego brzmienia **Umowy** zostanie niezwłocznie dostarczony **Odbiorcy**. **Odbiorca** nie godząc się na zmianę **Umowy**, ma prawo wypowiedzieć **Umowę** w terminie 14 dni licząc od daty doręczenia projektu nowego jej brzmienia, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

**Odbiorca**

**TERMIKA**