

## OGÓLNE WARUNKI UMOWY SPRZEDAŻY CIEPŁA I ŚWIADCZENIA USŁUG PRZESYŁOWYCH I DYSTRYBUCYJNYCH (OWUc)

### Art. 1

#### Użyte w Umowie określenia oznaczają:

1. **przedsiębiorstwo ciepłownicze** - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się wytwarzaniem ciepła w eksploatowanych przez to przedsiębiorstwo źródłach ciepła, przesyłaniem i dystrybucją oraz sprzedażą ciepła wytworzonego w tych źródłach lub zakupionego od innego przedsiębiorstwa energetycznego;
2. **wytwórca ciepła** - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się wytwarzaniem ciepła;
3. **dystrybutor ciepła** - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem i dystrybucją ciepła zakupionego od innego przedsiębiorstwa energetycznego;
4. **przedsiębiorstwo obrotu ciepłem** - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się wyłącznie handlem ciepłem;
5. **dyspozytor sieci ciepłowniczej** - upoważniona przez przedsiębiorstwo ciepłownicze lub dystrybutora ciepła jednostka organizacyjna lub osoba, która jest odpowiedzialna za sterowanie pracą sieci ciepłowniczej;
6. **grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z usług związanych z zaopatrzeniem w ciepło, z którymi rozliczenia są prowadzone na podstawie tych samych cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania;
7. **węzeł cieplny** - połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do zmiany rodzaju lub parametrów nośnika ciepła dostarczanego z przyłącza oraz regulacji ilości ciepła dostarczanego do instalacji odbiorczych;
8. **grupowy węzeł cieplny** - węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt;
9. **handlowa obsługa odbiorców** - czynności związane z:
  - kontrolą układów pomiarowo-rozliczeniowych i odczytywaniem ich wskazań, stanowiących podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczenia ciepła lub ustalenia udziału odbiorcy w kosztach ciepła dostarczonego do grupowego węzła cieplnego,
  - obliczaniem należności i ich egzekwowaniem oraz wystawianiem faktur,
  - wykonywaniem kontroli dotrymywania warunków Umowy i prawidłowości rozliczeń;
10. **instalacja odbiorcza** - połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do transportowania ciepła lub ciepłej wody z węzłów cieplnych lub źródeł ciepła do odbiorników ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w obiekcie;
11. **obiekt** - budowla lub budynek wraz z instalacjami odbiorczymi;
12. **obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła** - największe natężenie przepływu nośnika ciepła, odpowiadające w przypadku:
  - 1) sieci ciepłowniczej - mocy cieplnej oddawanej ze źródła ciepła do tej sieci i parametrom nośnika ciepła dostarczanego z tego źródła ciepła, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,
  - 2) węzła cieplnego – zamówionej mocy cieplnej dla obiektu lub obiektów zasilanych z tego węzła cieplnego oraz parametrom nośnika ciepła dostarczanego do tego węzła, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,
  - 3) obiektu zasilanego z grupowego węzła cieplnego za pośrednictwem eksploatowanej przez przedsiębiorstwo energetyczne zewnętrznej instalacji odbiorczej - zamówionej mocy cieplnej dla potrzeb ogrzewania tego obiektu oraz parametrom wody dostarczanej z grupowego węzła cieplnego do instalacji centralnego ogrzewania, określonym dla warunków obliczeniowych na podstawie danych projektowych dla tej instalacji.
13. **przyłącze** - odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem cieplnym lub źródłem ciepła, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach;
14. **sezon grzewczy** - okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów;
15. **sieć ciepłownicza** - połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych;
16. **strony** lub **strona** - **SPRZEDAWCA (ORLEN) I ODBIORCA** mogą być określani osobno jako **STRONA** lub łącznie jako **STRONY**.
17. **tabela regulacyjna** - przedstawioną w postaci tabeli lub na wykresie zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych, którą stanowi załącznik nr 9 do Umowy, tj. „Tabela regulacyjna temperatury wody gorącej w sieci COK (°C)”;
18. **taryfa dla ciepła** - zbiór cen i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i każdorazowo wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne;

19. **układ pomiarowo-rozliczeniowy** - dopuszczony do stosowania, zgodnie z odrębnymi przepisami, zespół urządzeń, służących do pomiaru ilości ciepła i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła;
20. **Umowa** - dokument kształtujący stosunki zobowiązaniowe między **ODBIORCĄ** i **SPRZEDAWCĄ** wraz z wszystkimi załącznikami;
21. **warunki obliczeniowe:**
  - 1) obliczeniową temperaturę powietrza atmosferycznego określoną dla strefy klimatycznej,
  - 2) w której zlokalizowane są obiekty do których jest dostarczane ciepło,
  - 3) normatywną temperaturę ciepłej wody użytkowej;
22. **zamówiona moc cieplna** - ustalona przez **ODBIORCĘ** lub podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci ciepłowniczej największa moc cieplna, jaka w danym obiekcie wystąpi w warunkach obliczeniowych, która zgodnie z określonymi w odrębnych przepisach warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla tego obiektu jest niezbędna do zapewnienia:
  - 1) pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
  - 2) utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody użytkowej w punktach czerpalnych,
  - 3) prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji;
23. **ograniczenie przez SPRZEDAWCĘ mocy cieplnej dla wodnej sieci ciepłowniczej** - zmniejszenie przez **SPRZEDAWCĘ** ciśnienia dyspozycyjnego w sieci ciepłowniczej w miejscu przyłączenia instalacji **ODBIORCY** lub zmniejszenie temperatury zasilania czynnika grzewczego poniżej temperatury wynikającej z tabeli regulacyjnej dla aktualnych warunków temperatury zewnętrznej, uniemożliwiające **ODBIORCY** pobór mocy cieplnej w ilości wynikającej z mocy zamówionej. Brak dostawy ciepła i czynnika grzewczego nie stanowi ograniczenia mocy cieplnej;
24. **ograniczenie przez SPRZEDAWCĘ mocy cieplnej dla parowej sieci ciepłowniczej** - zmniejszenie przez **SPRZEDAWCĘ** ciśnienia pary w sieci ciepłowniczej w miejscu przyłączenia instalacji **ODBIORCY**, uniemożliwiające **ODBIORCY** pobór mocy cieplnej w ilości wynikającej z mocy zamówionej. Brak dostawy ciepła i czynnika parowego nie stanowi ograniczenia mocy cieplnej;
25. **przyłączeniowa moc cieplna** - moc cieplna ustalona przez przedsiębiorstwo energetyczne dla danej sieci ciepłowniczej na podstawie zamówionej mocy cieplnej przez odbiorców przyłączonych do tej sieci, po uwzględnieniu strat mocy cieplnej podczas przesyłania ciepła tą siecią oraz niejednoczesności występowania szczytowego poboru mocy cieplnej u **ODBIORCÓW**;
26. **zewnętrzna instalacja odbiorcza** - odcinki instalacji odbiorczych łączące grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła z instalacjami odbiorczymi w obiektach, w tym w obiektach, w których zainstalowany jest grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła;
27. **siła wyższa** - zewnętrzne zdarzenie niezależne od woli dotkniętej Strony i pozostające poza jej kontrolą, które wystąpiło po zawarciu Umowy, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu uzasadnionej staranności przez dotkniętą Stronę.

## Art. 2

### Postanowienia ogólne

1. Sprzedaż ciepła odbywa się na warunkach określonych:
  - 1) w koncesjach, udzielonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki,
  - 2) w Umowie,
  - 3) przepisami ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 roku, poz. 1385, z późniejszymi zmianami), a także wydanymi na podstawie tej ustawy rozporządzeniami,
  - 4) przez Ministra Gospodarki w Rozporządzeniu z dnia 15 stycznia 2007 roku w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych (Dz.U. z 2007 roku, nr 16 poz. 92) z późniejszymi zmianami,
  - 5) przez Ministra Klimatu w Rozporządzeniu z dnia 7 kwietnia 2020 roku w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. z 2020 roku poz. 718 z późniejszymi zmianami),
  - 6) w Taryfie ORLEN S.A. dla Ciepła, która stanowi integralną część Umowy.
2. Dostarczanie ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania i wentylacji oraz dla przygotowania ciepłej wody użytkowej i technologii jest całoroczne z przerwą, o której mowa w art. 4 ust. 1 pkt. 4.

## Art. 3

### Zamówiona moc cieplna

1. **ODBIORCA** zamawia a **SPRZEDAWCA** zapewnia moc cieplną dla poszczególnych obiektów i rodzajów potrzeb cieplnych w wielkościach określonych w Załączniku nr 1a do Umowy. Wielkość zamówionej mocy cieplnej **ODBIORCA** ustala ze **SPRZEDAWCĄ** w Umowie na okres co najmniej

12 miesięcy. Wielkość zamówionej mocy cieplnej może być zmieniona wyłącznie w terminach ustalonych w Umowie.

2. W przypadku gdy zamówiona przez **ODBIORCĘ** moc cieplna jest mniejsza od mocy cieplnej określonej w Umowie o przyłączenie danego obiektu do sieci ciepłowniczej albo gdy wartości współczynnika wykorzystania zamówionej mocy cieplnej znacznie różnią się od wartości technicznie uzasadnionych, **SPRZEDAWCA** może dokonać w sezonie grzewczym kontroli prawidłowości określenia przez **ODBIORCĘ** zamówionej mocy cieplnej.
3. Jeżeli zawarta z **ODBIORCĄ** umowa nie stanowi inaczej, sprawdzenie, o którym mowa w ust. 2, może być dokonane na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz następujących obliczeń:

$$N_{sdco} = Q_{dco} : 24$$

$$N_{sdcw} = Q_{dcw} : 24$$

$$N_z = N_{sdco} (t_w - t_o) : (t_w - t_{sd}) + N_{sdcw}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

**N<sub>sdco</sub>** – średni pobór mocy cieplnej na cele grzewcze w danym obiekcie w ciągu doby, podczas której średnia temperatura zewnętrzna wynosiła **t<sub>sd</sub>** [w MW],

**Q<sub>dco</sub>** – ilość ciepła dostarczonego na cele grzewcze w ciągu doby, dla której obliczany jest średni pobór mocy cieplnej na cele grzewcze w danym obiekcie, określoną na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ],

**N<sub>sdcw</sub>** – średni pobór mocy cieplnej na cele podgrzewania wody wodociągowej w danym obiekcie w ciągu doby, podczas której średnia temperatura zewnętrzna wynosiła **t<sub>sd</sub>** [w MW],

**Q<sub>dcw</sub>** – ilość ciepła dostarczonego na cele podgrzewania wody wodociągowej w ciągu doby, dla której obliczany jest średni pobór mocy cieplnej na cele grzewcze w danym obiekcie, określoną na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ],

**N<sub>z</sub>** – obliczoną wielkość zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu [w MW],

**t<sub>w</sub>** – normatywną temperaturę ogrzewanych pomieszczeń w danym obiekcie [w K],

**t<sub>o</sub>** – obliczeniową temperaturę zewnętrzną dla strefy klimatycznej, w której jest zlokalizowany dany obiekt [w K], dla miasta Płocka **t<sub>o</sub>** = 253 K.

**t<sub>sd</sub>** – średnią temperaturę zewnętrzną w ciągu doby, dla której obliczono średni pobór mocy cieplnej na cele grzewcze i na cele podgrzewania wody wodociągowej w danym obiekcie **N<sub>sdco</sub>** i **N<sub>sdcw</sub>** [w K].

4. Wielkość poboru mocy cieplnej oblicza się na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego:
  - 1) przy dostarczaniu ciepła, którego nośnikiem jest para wodna, wielkość poboru mocy cieplnej oblicza się z uwzględnieniem mocy zawartej w zwracanych skroplinach (zwanym dalej kondensatem lub skroplinami):
    - a) na podstawie odczytanego średniego poboru mocy zarejestrowanego przez ciepłomierz w okresie nie krótszym niż godzina;
    - b) jako różnicę odczytów wskazań ciepłomierza nieposiadającego rejestracji poboru mocy, dokonanych w odstępie jednej godziny;
    - c) w przypadku braku ciepłomierza – na podstawie średniego w ciągu godziny natężenia przepływu, ciśnienia i temperatury pary dostarczanej ze źródła ciepła do sieci ciepłowniczej lub z sieci ciepłowniczej do węzła cieplnego oraz średniego w ciągu tej godziny natężenia przepływu i temperatury skroplin, zwracanych z sieci ciepłowniczej do źródła ciepła lub z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej.
  - 2) Przy dostarczaniu ciepła, którego nośnikiem jest gorąca woda, wielkość poboru mocy cieplnej oblicza się jako 1/24 różnicy odczytów wskazań ciepłomierza, dokonanych w odstępie 24 godzin, a w przypadku braku ciepłomierza – na podstawie średniego w ciągu doby natężenia przepływu i temperatury wody dostarczanej ze źródła ciepła do sieci ciepłowniczej lub z sieci ciepłowniczej do węzła cieplnego oraz średniego w ciągu tej doby natężenia przepływu i temperatury wody zwracanej z sieci ciepłowniczej do źródła ciepła lub z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej.
5. Ograniczenie lub przekroczenie mocy cieplnej określa się jako różnicę między zamówioną mocą cieplną a wielkością poboru mocy cieplnej, obliczoną w sposób określony w ust. 4 odniesioną do warunków obliczeniowych w przypadku, gdy nośnikiem ciepła jest:
  - 1) para wodna – na podstawie umowy zawartej między stronami, zgodnie z definicją w art.1 ust.24;
  - 2) gorąca woda – na podstawie parametrów tego nośnika dla warunków obliczeniowych oraz dla tych samych warunków atmosferycznych, w których określono wielkość poboru mocy cieplnej określonych w tabeli regulacyjnej.
6. Na podstawie zamówionej przez **ODBIORCĘ** mocy cieplnej, **SPRZEDAWCA** ustala obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła.

7. **ODBIORCA** zobowiązuje się do zawiadamiania z wyprzedzeniem, na piśmie o zamiarze zmiany wielkości określonych w Umowie. Zmiany wielkości określonych w Umowie, będą przeprowadzone w następujący sposób:
- 1) Jeżeli **ODBIORCA** wystąpi z wnioskiem o zwiększenie zapotrzebowania mocy cieplnej, **SPRZEDAWCA** zobowiązuje się rozpatrzyć ten wniosek nie później niż w ciągu 14 dni od daty jego otrzymania od **ODBIORCY** pod warunkiem bezinwestycyjnego pokrycia zwiększonego zapotrzebowania. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku, **STRONY** dokonają odpowiedniej zmiany zgodnie z zapisami w Umowie.
  - 2) W przypadku zwiększenia bądź zmniejszenia mocy cieplnej przez **ODBIORCĘ** i określeniu nowego obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła, którego wartość w przypadku zwiększenia będzie wyższa od górnego, mierniczego progu istniejącego układu pomiarowo-rozliczeniowego, a w przypadku zmniejszenia będzie niższa od dolnego, mierniczego progu istniejącego układu pomiarowo-rozliczeniowego, powodującego konieczność zabudowy nowych urządzeń, o których mowa w art. 5 ust. 1, wszelkie koszty związane z koniecznością przystosowania przyłącza do nowych warunków ponosi **ODBIORCA**. Przedmiotowe urządzenia z chwilą ich wymiany stanowią własność **SPRZEDAWCY**. **STRONY** dokonują zmiany w Umowie dotyczącej zwiększenia lub zmniejszenia mocy cieplnej.
8. W przypadku zamiaru zmiany zapotrzebowania mocy cieplnej, **ODBIORCA** może złożyć u **SPRZEDAWCY** w terminie od 1 stycznia do 30 września roku poprzedzającego wprowadzenie zmiany wniosek uzasadniający technicznie wnioskowaną zmianę. **SPRZEDAWCA** w drodze odrębnych uzgodnień ustali z **ODBIORCĄ** zmianę zapotrzebowania mocy cieplnej przez **ODBIORCĘ**, które będzie obowiązywało z dniem 1 stycznia następnego roku i wprowadzi zmianę w Załączniku nr 1a z zastrzeżeniem ust.2. Zmiana w Załączniku nr 1a w zakresie uzgodnionej między **STRONAMI** zmiany mocy, wymaga aneksu do Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej. Wnioski złożone po ww. terminie nie będą rozpatrywane przez **SPRZEDAWCĘ**.
9. W przypadku niezgłoszenia przez **ODBIORCĘ** wniosku o zmianę mocy lub niezłożenia go w terminie, o którym mowa w ust. 8, dostarczanie ciepła będzie kontynuowane zgodnie z ostatnio uzgodnionymi wielkościami określonymi w Umowie.
10. **ODBIORCA** zobowiązuje się do przystosowania instalacji odbiorczych do zmian zapotrzebowania mocy cieplnej przed terminem wprowadzenia przez **SPRZEDAWCĘ** tych zmian.
11. W przypadku grupowego węzła cieplnego będącego własnością i eksploatowanego przez **SPRZEDAWCĘ**, niewyposażonego w odrębną regulację (ograniczenie) obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła po stronie zewnętrznej instalacji odbiorczej, wniosek o zmianę zamówionej mocy cieplnej złożony przez **ODBIORCĘ** winien posiadać pisemną akceptację pozostałych odbiorców ciepła zasilanych z węzła. Pisemna akceptacja winna być złożona wraz z wnioskiem. Wniosek **ODBIORCY** nie zawierający w/w akceptacji pozostałych odbiorców ciepła nie będzie rozpatrywany przez **SPRZEDAWCĘ**.

#### Art. 4

##### Standardy jakościowe obsługi w zakresie dostawy ciepła

1. **Obowiązują następujące parametry:**
  - 1) odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego, w warunkach obliczeniowych, nie powinno przekraczać:
    - a) w sieciach parowych: +3 % i -8 %;
    - b) w sieciach gorącej wody: +2 % i -5 %;
  - 2) odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać:
    - a) w sieciach parowych: +5 % i -10 %,
    - b) w sieciach gorącej wody: +2 % i -5 %, pod warunkiem że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +7 % i -7 %;
  - 3) rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła w celu ogrzewania i wentylacji powinno nastąpić nie później niż w ciągu 12 godzin od złożenia wniosku przez **ODBIORCĘ**;
  - 4) planowane przerwy w dostarczaniu ciepła do celów grzewczych w okresie poza sezonem grzewczym nie mogą przekroczyć 14 dni, a **ODBIORCA** musi być powiadomiony o terminach tych przerw z siedmiodniowym wyprzedzeniem.
2. **Obowiązują następujące standardy:**
  - 1) udzielenie informacji na żądanie **ODBIORCY** następuje w ciągu:
    - a) 12 godzin - informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła;
    - b) 7 dni - informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła;
  - 2) udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez **ODBIORCĘ**, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy, następuje w ciągu:

- 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 reklamacje **ODBIORCY** składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz;
- c) 30 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje **ODBIORCY** składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego;
- 3) **SPRZEDAWCA** zawiadamia **ODBIORCĘ** o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków. Termin ww. zawiadomienia nie powinien być krótszy niż:
  - a) 24 miesiące, jeżeli **SPRZEDAWCA** jest dla **ODBIORCY** wyłącznie wytwórcą ciepła;
  - b) 12 miesięcy, jeżeli **SPRZEDAWCA** świadczy na rzecz **ODBIORCY** usługę przesyłową;
- 4) Po złożeniu wniosku o zakończenie dostarczania ciepła **ODBIORCA** we własnym zakresie winien zabezpieczyć swoją instalację odbiorczą przed poborem ciepła.
- 5) Czynności związane ze wznowieniem i przerwaniem dostawy ciepła, **SPRZEDAWCA** będzie wykonywał nieodpłatnie w przypadku, gdy jest to pierwsze zlecenie **ODBIORCY** na:
  - a) Rozpoczęcie dostarczania ciepła do wskazanego obiektu po przyłączeniu tego obiektu do sieci ciepłowniczej;
  - b) Rozpoczęcie dostarczania ciepła w danym sezonie grzewczym na potrzeby ogrzewania wskazanego obiektu;
  - c) Przerwanie dostarczania ciepła na potrzeby ogrzewania wskazanego obiektu po rozpoczęciu dostarczania ciepła;
- 6) **SPRZEDAWCA** nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, przerwy i ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane:
  - a) Niewłaściwym stanem technicznym lub niewłaściwą eksploatacją przez **ODBIORCĘ** urządzeń i instalacji;
  - b) Wstrzymaniem dostarczania ciepła w przypadkach określonych art. 9 ust.1.
- 7) Kontrola dotrzymywania warunków Umowy prowadzona będzie:
  - a) przez **SPRZEDAWCĘ** i **ODBIORCĘ**, odpowiednio do zakresu ich obowiązków;
  - b) na pisemne żądanie jednej ze **STRON**, w obecności **SPRZEDAWCY** i **ODBIORCY**;
- 8) **STRONA**, która otrzyma żądanie przeprowadzenia kontroli, zobowiązuje się do niezwłocznego uzgodnienia terminu nie później niż w ciągu 48 godzin od otrzymania żądania:
  - a) w przypadku, gdy przeprowadzanie kontroli, wymaga wykonania prób i pomiarów kontrolnych, **STRONY** uzgadniają i sporządzają program przeprowadzenia tych prób i pomiarów kontrolnych;
  - b) wyniki kontroli, prób i pomiarów są podawane w protokołach podpisanych przez **SPRZEDAWCĘ** i **ODBIORCĘ**;
- 9) **STRONY** zobowiązują się do pisemnego uzgodnienia terminu oraz sposobu przeprowadzenia prób i pomiarów wymagających współdziałania z 7-dniowym wyprzedzeniem.
- 10) **STRONY** zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się i współdziałania w trakcie napełniania i uruchamiania instalacji odbiorczych.
- 11) Planowane przerwy w dostarczaniu ciepła do celów technologicznych będą synchronizowane z potrzebami przerw remontowych instalacji produkcyjnych i komunikowane **ODBIORCY**, a w miarę możliwości uzgadniane z **ODBIORCĄ**.
- 12) Łączny czas trwania przerw nieplanowanych w dostarczaniu ciepła do celów technologicznych nie może przekroczyć 14 dni kalendarzowych w roku.

#### Art. 5

##### Standardy jakościowe obsługi w zakresie pomiarów

1. Przyłącza doprowadzające ciepło do węzłów cieplnych, zasilających poszczególne obiekty lub grupy obiektów winny posiadać następujące urządzenia:
  - 1) układ pomiarowo-rozliczeniowy - zgodnie z odrębnymi przepisami dopuszczony do stosowania zespół urządzeń, służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczania należności z tytułu dostarczania ciepła;
  - 2) niezbędną armaturę odcinającą, zabezpieczającą oraz osprzęt;
2. **SPRZEDAWCA** zabezpiecza plombami urządzenia, o których mowa w ust. 1. **ODBIORCA** może zabezpieczyć te urządzenia dodatkowo własnymi plombami.
3. W przypadku zabudowy urządzeń, o których mowa w ust. 1, **SPRZEDAWCA** powierza **ODBIORCY** urządzenia, w dobrym stanie technicznym. **STRONY** potwierdzają ten fakt, a **ODBIORCA** zobowiązany jest zachować urządzenia w stanie niepogorszonym z zastrzeżeniem zwykłego ich zużycia.
4. **STRONY** dopuszczają możliwość dokonywania wspólnych odczytów wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych.

5. Właściciel urządzenia zobowiązuje się do dokonywania legalizacji, kalibrowania, parowania urządzeń wchodzących w skład układu pomiarowo-rozliczeniowego, stanowiącego jego własność, w czasie wyznaczonym przez odrębne przepisy.
6. **ODBIORCA** ma prawo zażądać od **SPRZEDAWCY** sprawdzenia prawidłowości działania układów pomiarowo-rozliczeniowych.
7. Żądanie, o którym mowa w ust. 6, nie zwalnia **ODBIORCY** od obowiązku płacenia należności z tytułu Umowy.
8. Jeżeli w wyniku sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego nie zostaną stwierdzone nieprawidłowości działania ani błęd wskazań, większy od błędu określonego w odrębnych przepisach dla danej klasy dokładności przyrządów pomiarowych, koszty związane ze sprawdzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa **ODBIORCA**.
9. Po stwierdzeniu nieprawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru oblicza się według wzoru:

$$Q_b = Q_o \times T_b / T_o$$

gdzie:

- Q<sub>b</sub>** - ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [GJ],  
**Q<sub>o</sub>** - ilość ciepła dostarczonego w miesięcznym porównywalnym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [GJ],  
**T<sub>b</sub>** - liczba godzin w okresie braku prawidłowego pomiaru ilości dostarczonego ciepła,  
**T<sub>o</sub>** - liczba godzin w porównywalnym miesięcznym okresie rozliczeniowym, przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego,
10. Jeśli nie można ustalić ilości dni w okresie braku prawidłowego pomiaru, ilość dostarczanego ciepła lub nośnika ciepła jest obliczana za okres od dnia rozpoczęcia bieżącego okresu rozliczeniowego do dnia usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego.

#### Art. 6

##### Podstawowe obowiązki SPRZEDAWCY

1. **SPRZEDAWCA** jest odpowiedzialny za utrzymanie w należyтым stanie technicznym i prawidłową eksploatację urządzeń i instalacji do granicy własności urządzeń, określonej w Umowie.
2. **SPRZEDAWCA** zobowiązuje się przestrzegać standardów jakościowych obsługi **ODBIORCY** określonych w Umowie i przepisach wykonawczych do ustawy prawo energetyczne.
3. **SPRZEDAWCA** zobowiązuje się zawiadamiać **ODBIORCĘ** o terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła nie później niż na 7 dni przed terminem przerwania dostawy.
4. **SPRZEDAWCA** zobowiązuje się bezzwłocznie zawiadamiać **ODBIORCĘ** o konieczności natychmiastowego przerwania dostarczania ciepła w przypadkach, o których mowa w art. 9 ust. 1 pkt b oraz informować o przyczynach ograniczenia lub przerwania dostarczania ciepła.
5. **SPRZEDAWCA** zobowiązuje się bezzwłocznie usuwać awarie i inne zakłócenia w dostarczaniu ciepła oraz udzielać informacji o przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła.
6. **SPRZEDAWCA** zobowiązuje się do usunięcia własnym kosztem i staraniem szkód powstałych z winy **SPRZEDAWCY** przy konserwacji lub naprawach jego urządzeń, zainstalowanych w obiektach **ODBIORCY** lub na jego terenie, a także renowacji terenu **ODBIORCY** po naprawie sieci ciepłowniczej, będącej własnością **SPRZEDAWCY**. Zakres szkód i termin ich usunięcia **STRONY** każdorazowo ustalą w spisany na tą okoliczność protokole.

#### Art. 7

##### Obowiązki ODBIORCY

1. **ODBIORCA** zobowiązuje się do odbioru ciepła na warunkach określonych w Umowie.
2. **ODBIORCA** zobowiązuje się do terminowego regulowania należności wynikających z Umowy.
3. **ODBIORCA** jest odpowiedzialny za utrzymanie w należyтым stanie technicznym i prawidłową eksploatację należących do niego instalacji i urządzeń.
4. **ODBIORCA** zobowiązuje się do bezzwłocznego zawiadomienia o uszkodzeniach urządzeń i instalacji odbiorczych, które mogą spowodować zakłócenia lub zagrażać pracy urządzeń **SPRZEDAWCY** oraz podejmowania ich naprawy i określania przewidywanego terminu jej zakończenia pod rygorem wstrzymania dostaw ciepła oraz wyłączenia odpowiedzialności **SPRZEDAWCY** za wynikłe skutki.
5. **ODBIORCA** zobowiązuje się do uzgadniania ze **SPRZEDAWCĄ** każdorazowych zmian w układzie, ilości i rodzaju urządzeń odbiorczych oraz terminów remontów i prób tych urządzeń, mających wpływ na zmianę warunków dostarczania i odbioru ciepła oraz rozliczeń wynikających z Umowy.
6. **ODBIORCA** zapewnia w sposób nieodpłatny upoważnionym pracownikom **SPRZEDAWCY** wstęp na teren nieruchomości oraz dostęp do węzłów cieplnych i innych pomieszczeń znajdujących się w obiektach **ODBIORCY**, w których znajdują się układy pomiarowo-rozliczeniowe i regulacyjne,



- w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu i prac związanych z eksploatacją zainstalowanych tam urządzeń i instalacji oraz dokonania czynności związanych ze wstrzymaniem dostawy ciepła.
7. **ODBIORCA** zobowiązany jest do zabezpieczenia przed kradzieżą, uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych do zamontowanych przez **SPRZEDAWCĘ** urządzeń, w tym regulacyjnych oraz pomiarowo-rozliczeniowych w węźle cieplnym i innych pomieszczeniach, do których nieograniczony dostęp ma wyłącznie **ODBIORCA** pod rygorem obciążenia **ODBIORCY** skutkami finansowymi przywrócenia stanu urządzeń zgodnego z Umową.
  8. **ODBIORCA** zobowiązuje się do prawidłowej eksploatacji i należytej dbałości o powierzony mu przez **SPRZEDAWCĘ** układ pomiarowo-rozliczeniowy i urządzenia regulacyjne.
  9. W przypadku rozwiązania Umowy **ODBIORCA** zobowiązuje się wydać niezwłocznie **SPRZEDAWCY** powierzone urządzenia, o których mowa w art. 5 ust. 1 w stanie niepogorszonym, za wyjątkiem naturalnego zużycia wynikającego z eksploatacji urządzeń pod rygorem obciążenia **ODBIORCY** kosztami niezwróconych bądź uszkodzonych urządzeń.
  10. Zwracany przez **ODBIORCĘ** nośnik ciepła musi spełniać normy i standardy jakościowe określone w Umowie.
  11. Do dnia 30 września każdego roku kalendarzowego obowiązywania Umowy, **ODBIORCA** ma obowiązek złożenia na piśmie, w formie wskazanej w Załączniku nr 1a, rocznego zapotrzebowania na ciepło [GJ] oraz wielkości pobranego/zwracanego nośnika ciepła [Mg] w rozbiciu na miesiące. W przypadku niedostarczenia wyżej wymienionych danych **SPRZEDAWCA** przyjmie wielkości z minionego roku.
  12. **ODBIORCA** o mocy umownej powyżej 1 MW jest zobowiązany do godziny 13-tej w dobie n-2 do przedstawienia w dedykowanej do tego aplikacji dla doby n dobowo-godzinowych grafików zapotrzebowania dla ciepła w parze. Niewywiązanie się z obowiązku może być uznane przez **SPRZEDAWCĘ** jako naruszenie postanowień Umowy.
  13. Określone w ust. 12 dobowo-godzinowe grafiki zapotrzebowania dla ciepła w parze mają charakter indykatywny i nie rodzą zobowiązania **ODBIORCY** do zakupu i odebrania wynikających z tych grafików ilości ciepła, ani nie ograniczają odpowiedzialności **SPRZEDAWCY** za dostarczenie ciepła zgodnie z zawartą Umową, a także ograniczenie mocy cieplnej w stosunku do wielkości zamówionej mocy cieplnej określonej zgodnie z Umową.

#### Art. 8

##### Rozliczenia wynikające z Umowy

1. **SPRZEDAWCA** wystawi fakturę VAT bez podpisu **ODBIORCY**, na co **ODBIORCA** wyraża zgodę.
2. Rozliczenia między **STRONAMI** z tytułu sprzedaży i świadczenia usługi przesyłania, o ile Umowa nie stanowi inaczej, odbywać się będą zgodnie z miesięcznymi okresami rozliczeniowymi, w oparciu o faktury VAT, wystawiane na podstawie danych z układów pomiarowo-rozliczeniowych, z zastosowaniem zasad, cen i stawek opłat zawartych w Taryfie dla ciepła. Do wyliczności należności zostanie doliczony podatek VAT według obowiązującej stawki. Odczyty wskaźników układów pomiarowo-rozliczeniowych dokonywane będą bezpośrednio przez przedstawicieli **SPRZEDAWCY** lub pozyskiwane w sposób zdalny.
3. Jeżeli, z przyczyn niezależnych od **SPRZEDAWCY**, nie nastąpi odczyt rozliczeniowy układu pomiarowo-rozliczeniowego, rozliczanie za ciepło i usługi przesyłania dokonane zostanie na podstawie szacowanego stanu wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego w oparciu o średniodobowe zużycie ciepła dla tego miejsca dostarczania.
4. Z uwagi na wielkość i ciągły charakter dostaw **ODBIORCA** może zostać zobowiązany do dokonywania w ciągu okresu rozliczeniowego wpłat na podstawie faktur częściowych, określonych w oparciu o odczyty układu pomiarowego lub począwszy od drugiego miesiąca na podstawie zużycia energii z miesiąca poprzedniego (n-1), gdzie n oznacza miesiąc, w którym jest wystawiana faktura częściowa. **SPRZEDAWCA** ma prawo wystawiać maksymalnie 3 faktury częściowe w miesiącu. W każdym czasie **SPRZEDAWCA** może zrezygnować z wystawiania faktur częściowych.
5. Po zakończeniu miesiąca rozliczeniowego **SPRZEDAWCA** wystawi fakturę, w której uwzględni należności z faktur częściowych.
6. Należność za ciepło i usługę przesyłania płatna będzie w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT. Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy **SPRZEDAWCY** wskazany na fakturze VAT.
7. W przypadku, gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego, ilość pobranego ciepła wykazana na fakturze VAT nie odpowiada ilości ciepła pobranego faktycznie, **SPRZEDAWCA** dokonuje korekty faktur VAT. Korekta obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy, z zachowaniem okresu przedawnienia roszczeń.
8. Podstawą rozliczenia przy korekcie faktur VAT, jest wielkość błędu wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawą rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek ciepła, prawidłowo wskazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy

- w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta i uwzględnieniu średnich temperatur zewnętrznych obu tych okresów. Przy wyliczaniu tej wielkości **SPRZEDAWCA** uwzględni również inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru ciepła. Jeżeli nie jest możliwe ustalenie średniodobowego zużycia ciepła, podstawą ustalenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego i odpowiednie uwzględnienie temperatur zewnętrznych.
9. W przypadku zmiany stawek opłat w Taryfie dla ciepła lub wprowadzenia nowych Taryf w czasie trwania okresu rozliczeniowego, obowiązujących **ODBIORCĘ**, ilość ciepła pobranego przez **ODBIORCĘ** w okresie od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowej Taryfy, będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średniodobowe zużycie ciepła w tym okresie rozliczeniowym z uwzględnieniem temperatur zewnętrznych, o ile **SPRZEDAWCA** nie pozyska odczytu lub **ODBIORCA** nie poda wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień wejścia w życie zmian.
  10. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, **SPRZEDAWCA** ma prawo obciążać **ODBIORCĘ** odsetkami zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami.
  11. W przypadku gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy sprzedaży ciepła lub umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła albo umowy kompleksowej, **SPRZEDAWCA** obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami 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 dla ciepła dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło oraz:
    - 1) wielkości nielegalnie pobranej przez niego 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 przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt 1, i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów;
  12. Opłaty, o których mowa w ust. 11, oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu – dla okresu roku.
  13. **SPRZEDAWCA** może obciążyć **ODBIORCĘ** opłatami w wysokości dwukrotnych cen wynikających z określonych cen i stawek opłat zawartych w Taryfie dla ciepła dla danej grupy taryfowej, w przypadku 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 zafalszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła;
    - 2) uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła na podstawie art. 6b ust. 1, 2 lub 4 ustawy.
  14. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez **ODBIORCĘ**, niezgodnie z warunkami Umowy, **SPRZEDAWCA**, za wielkość przekroczenia mocy określonej na podstawie § 42 ust. 4 rozporządzenia taryfowego, może obciążyć **ODBIORCĘ** opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w sposób określony w ust. 13.
  15. Opłaty, o których mowa w ust. 13 i 14, oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z Umową albo **ODBIORCA** uniemożliwił wstrzymanie dostarczania ciepła, mimo spełnienia przez **SPRZEDAWCĘ** warunków określonych w art. 6b ust. 1, 2 lub 4 ustawy.
  16. Złożenie reklamacji nie zwalnia **ODBIORCY** od obowiązku terminowego regulowania należności za świadczoną usługę, o ile **STRONY** nie uzgodnią inaczej.
  17. Rozliczenia ciepła dokonywane są z dokładnością do 1 GJ, a mocy z dokładnością do 1 kW.
  18. Po złożeniu **SPRZEDAWCY** przez **ODBIORCĘ** stosownego Oświadczenia lub podpisania między **STRONAMI** stosownego Porozumienia, płatności będą dokonywane na podstawie elektronicznych faktur VAT (e-Faktur) – z uwzględnieniem zasad wynikających z takiego Oświadczenia lub Porozumienia.
  19. Podstawę obliczania należności za zamówioną moc cieplną, wielkość poboru ciepła i nośnika ciepła oraz należności za usługi przesyłowe stanowią następujące stawki opłat:
    - 1) Cena za zamówioną moc cieplną wyrażana w zł/MW/za rok (rata za m-c).
    - 2) Cena ciepła wyrażona w zł/GJ.
    - 3) Cena nośnika ciepła wyrażona w zł/m<sup>3</sup> (woda) lub zł/t (para).
    - 4) Stawka opłaty stałej za usługi przesyłowe wyrażona w zł/MW/rok (rata za m-c).
    - 5) Stawka opłaty zmiennej za usługi przesyłowe wyrażona w zł/GJ.
  20. Należności za usługi świadczone przez **SPRZEDAWCĘ** w zakresie zaopatrzenia w ciepło będą ustalane i rozliczane według następujących zasad:



- 1) Należność za:
  - a) zamówioną moc cieplną stanowi, miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną, pobierana w każdym miesiącu, obliczana jako iloczyn zamówionej mocy cieplnej przez **ODBIORCĘ** oraz 1/12 ceny za zamówioną moc cieplną ustalonej w Taryfie dla ciepła;
  - b) opłatę stałą za usługi przesyłowe stanowi, miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe, pobierana w każdym miesiącu, obliczana jako iloczyn zamówionej mocy cieplnej przez **ODBIORCĘ** oraz 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe ustalonej w Taryfie dla ciepła.

Faktury za zamówioną moc cieplną i opłatę stałą za usługi przesyłowe wystawiane są do czwartego dnia roboczego miesiąca, którego dotyczy dostawa ciepła.

- 2) Należność za:
  - a) pobrane ciepło stanowi miesięczna opłata za ciepło, obliczana jako iloczyn aktualnej ceny ciepła, ustalonej w Taryfie oraz ilości ciepła, wyznaczonej jako różnica dwóch kolejnych comiesięcznych odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego (w przypadku pary z uwzględnieniem ciepła zawartego w zwracanych skroplinach) i jest pobierana od **ODBIORCY** za każdy miesiąc, w którym wystąpił pobór ciepła przez **ODBIORCĘ**;
  - b) opłatę zmienną za usługi przesyłowe stanowi miesięczna opłata, obliczana jako iloczyn aktualnej stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, ustalonej w taryfie i ilości ciepła, wyznaczonej jako różnica dwóch kolejnych comiesięcznych odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego (w przypadku pary z uwzględnieniem ciepła zawartego w zwracanych skroplinach) i jest pobierana od **ODBIORCY** za każdy miesiąc, w którym wystąpił pobór ciepła przez **ODBIORCĘ**;
  - c) nośnik ciepła stanowi miesięczna opłata za nośnik ciepła, obliczana jako iloczyn aktualnej ceny nośnika ciepła ustalonej w Taryfie i ilości tego nośnika, wyznaczonej jako różnica dwóch kolejnych comiesięcznych odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, ilości nośnika dostarczonego **ODBIORCY** i zwróconego (o parametrach zgodnych ze standardami jakościowymi) do sieci przez **ODBIORCĘ** i jest pobierana od **ODBIORCY** za każdy miesiąc, w którym wystąpił pobór nośnika ciepła przez **ODBIORCĘ**.

W rozliczeniach z **ODBIORCĄ** zwracany kondensat i ciepło w zwracanym kondensacie będą uwzględniane maksymalnie do wysokości pobranego nośnika parowego.

Faktury za pobór ciepła, opłatę zmienną i pobór nośnika ciepła wystawiane są do czwartego dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczy dostawa ciepła.

## Art. 9

### Zasady wstrzymywania dostawy ciepła

1. **SPRZEDAWCA** jest uprawniony wstrzymać dostarczanie ciepła:
  - a) niezwłocznie, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **ODBIORCY** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
  - b) niezwłocznie, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił nielegalny pobór ciepła;
  - c) niezwłocznie, jeżeli **ODBIORCA** zwleka z zapłatą za pobrane ciepło co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności;
  - d) niezwłocznie, w przypadku utrzymywania przez **ODBIORCĘ** nieruchomości, własnej sieci, instalacji, urządzeń lub obiektów budowlanych w sposób powodujący zakłócenia stwarzające stan bezpośredniego zagrożenia dla prawidłowego funkcjonowania sieci zasilającej;
  - e) w przypadku wprowadzenia przez **ODBIORCĘ** do sieci **SPRZEDAWCY** zakłóceń skutkujących spadkiem ciśnienia w sieci **SPRZEDAWCY** poniżej minimalnego poziomu ciśnienia gwarantowanego w sieci magistralnej;
  - f) w przypadku uniemożliwienia upoważnionym przedstawicielom **SPRZEDAWCY** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do elementów sieci i urządzeń, będących w eksploatacji **SPRZEDAWCY**, znajdujących się na terenie lub w obiekcie **ODBIORCY**, w celu usunięcia awarii w sieci;
  - g) w przypadku nieprzeprowadzenia w przewidzianych prawem okresach, na własny koszt, legalizacji lub uwierzytelnienia należących do **ODBIORCY** liczników energii cieplnej;
  - h) w przypadku o którym mowa w art. 6a ust 3 ustawy Prawo Energetyczne.

Przy czym w zakresie przypadków wskazanych w lit. e. oraz f. uprawnienie do wstrzymania dostaw przez **SPRZEDAWCĘ** powstanie po upływie 5 dni, a w przypadkach wskazanych w lit. g. oraz h. po upływie 30 dni, od daty wezwania **ODBIORCY** do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, w przypadku gdy nieprawidłowości te nie zostały usunięte.
2. Wznowienie dostawy ciepła powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 kolejnych dni roboczych od momentu ustania przyczyny wstrzymania dostawy ciepła.

**Art. 10****Upusty, bonifikaty**

1. W przypadku niedotrzymania przez **SPRZEDAWCĘ** standardów jakościowych obsługi **ODBIORCY** lub niedotrzymania przez **ODBIORCĘ** warunków Umowy, wysokość opłat ustala się w następujący sposób:
- 1) 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 zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu;
    - 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;
    - d) obniżył temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.
  - 2) Jeżeli **ODBIORCA** 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 zwiększone natężenie przepływu nośnika ciepła;
    - b) zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za:
      - ilość dostarczonego ciepła - przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu nośnika ciepła;
      - zamówioną moc cieplną - przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła;
    - c) podniósł temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, która jest zgodna z warunkami Umowy;
    - d) obniżył temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.
2. **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 celu ogrzewania w okresie letnim.
  - 3) Przerw, o których mowa w art. 4 ust. 2 pkt 12.
3. 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 odbiorców, 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 odbiorców, 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.
4. Jeżeli z powodu niedotrzymania przez **SPRZEDAWCĘ** standardów jakościowych obsługi odbiorców nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej wodnej sieci ciepłowniczej, **ODBIORCY** przysługują bonifikata, której wysokość oblicza się w następujący sposób:
- 1) jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40 %, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$Su = Sum + Suc$$

$$Sum = 0,25 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365$$

$$Suc = 0,4 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc$$

- 2) 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,

**Suc** - bonifikatę za niedostarczone ciepło,

**Nt** - moc cieplną określoną na podstawie:

- dla celów grzewczych - obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej [w MW],
- dla potrzeb technologicznych - średniego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła wyznaczonych z okresu poprzedzającego powstanie zakłócenia i tożsamego co do czasu trwania z okresem zakłócenia,

**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].

Niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi **ODBIORCÓW**, o których mowa powyżej, wymaga potwierdzenia protokołem podpisanym przez **STRONY**, które zawarły Umowę. W przypadku niestawienia się przedstawiciela jednej ze **STRON** w uzgodnionym miejscu i czasie w celu sporządzenia protokołu, protokół może być sporządzony przez jedną ze **STRON** oraz stanowi podstawę do dochodzenia bonifikat.

5. **ODBIORCY** nie przysługują upusty i 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 nieleżących 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 o których mowa w art. 9 ust. 1.
- 6) Zakłóceń w rozdziale ciepła w zasilanym obiekcie **ODBIORCY**, spowodowanych wadliwą pracą instalacji odbiorczej.

6. Sprawdzenie dotrzymywania przez **SPRZEDAWCĘ** i **ODBIORCĘ** warunków Umowy w zakresie określonym w ust. 1 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła w okresie doby dla wody grzewczej i 1h dla pary.

7. Dla wody grzewczej wielkość poboru mocy cieplnej oblicza się na podstawie odczytów wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego, jako średnią w ciągu doby moc obliczoną jako 1/24 różnicy odczytów wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego, dokonanych w odstępach 24 godzin z uwzględnieniem średniej temperatury zewnętrznej w okresie tej doby.

8. Należności z tytułu bonifikat i upustów udzielanych przez **SPRZEDAWCĘ** będą uwzględniane w następnych okresach rozliczeniowych.

9. Wszelkie nadpłaty ponad bieżące saldo rozliczeń podlegają zwrotom na każdorazowy pisemny wniosek **ODBIORCY**. W przypadku braku wniosku **ODBIORCY** będą traktowane jako przedpłaty na następny okres rozliczeniowy.

### Art. 11

#### Nielegalny lub niezgodny z Umową pobór ciepła

1. Pobór ciepła przez **ODBIORCĘ** uznaje się za nielegalny w następujących przypadkach:

- 1) bez zawarcia umowy.
- 2) z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy.

2. Pobieranie ciepła przez **ODBIORCĘ** uznaje się za niezgodne z postanowieniami Umowy, w przypadku:

- 1) zwrotu nośnika ciepła posiadającego zanieczyszczenia, nieodpowiadającego normom jakościowym określonym w Umowie.
- 2) przekroczenia zamówionej mocy cieplnej.
- 3) uniemożliwienia upoważnionym pracownikom **SPRZEDAWCY**, dostępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń **ODBIORCY**, w których znajdują się układy pomiarowo-rozliczeniowe oraz urządzenia regulujące (ograniczające), w celu przeprowadzenia kontroli

oraz odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokonania czynności związanych ze wstrzymaniem dostawy ciepła.

3. Naliczanie przez **SPRZEDAWCĘ** opłat, będzie prowadzone na podstawie pisemnych protokołów stwierdzających nielegalne bądź niezgodne z Umową pobieranie ciepła. Protokoły te podpisują **ODBIORCA** i upoważnieni przedstawiciele **SPRZEDAWCY**, przy czym odmowa podpisania protokołu przez **ODBIORCĘ** nie stanowi przeszkody do naliczania opłat. Odmowa podpisania przez **ODBIORCĘ** winna być odnotowana w protokole. W przypadku naliczania opłat wynikających z przekroczenia mocy umownej, jeżeli układ pomiarowo-rozliczeniowy rejestruje dane pomiarowe dobowo-godzinowe, sporządzenie pisemnych protokołów nie jest wymagane.

## Art. 12

### Warunki rozwiązania i zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany warunków dostarczania i poboru ciepła, w szczególności, zmiany w Załączniku nr 1a, z wyjątkiem zmian określonych w ust.12, wymagają zawarcia aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.
2. **ODBIORCY** przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, po złożeniu przez **ODBIORCĘ** w formie pisemnej oświadczenia woli o wypowiedzeniu Umowy.
3. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem **STRON** w każdym czasie.
4. **ODBIORCA** jest zobowiązany umożliwić **SPRZEDAWCY** dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego najpóźniej do dnia ustalonego przez **STRON** jako dzień rozwiązania Umowy oraz podać adres, pod który **SPRZEDAWCA** wyśle fakturę VAT rozliczenia końcowego.
5. W przypadku niedopełnienia przez **ODBIORCĘ** obowiązków określonych w ust. 4, **ODBIORCA** zobowiązany będzie do zapłaty należności za dostawę ciepła oraz usługę przesyłową i dystrybucyjną do czasu odczytu przez przedstawicieli **SPRZEDAWCY** wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
6. **SPRZEDAWCA** jest uprawniony do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy, gdy w przypadku zaistnienia którejkolwiek z przesłanek wstrzymania dostaw przewidzianych w art. 9 ust. 1 **OWUc**, za wyjątkiem art. 9 ust. 1 pkt c **OWUc**, **ODBIORCA** nie usunie stanu naruszenia przez okres co najmniej 3 miesiące od dnia wezwania do jego usunięcia.
7. **SPRZEDAWCA** może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku utraty przez **ODBIORCĘ** tytułu prawnego do obiektu/instalacji, w zakresie dotyczącym tego obiektu/instalacji. **ODBIORCA** zobowiązany jest niezwłocznie poinformować **SPRZEDAWCĘ** o utracie tytułu prawnego do obiektu/instalacji.
8. **SPRZEDAWCA** jest uprawniony do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy, gdy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w art. 9 ust. 1 pkt c, **ODBIORCA** nie ureguluje wszystkich bieżących i zaległych należności przez okres 3 miesiące od daty wstrzymania dostawy ciepła.
9. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
10. W razie zmiany przepisów prawa, mających zastosowanie do Umowy, jej postanowienia z nimi sprzeczne tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa bez konieczności zawierania aneksu do Umowy.
11. W przypadku zmiany **OWUc**, nowe lub zmienione **OWUc** będą niezwłocznie przesłane **ODBIORCY**. W sytuacji niez zaakceptowania takich **OWUc**, **ODBIORCY** przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy zgodnie z ust. 2.
12. Forma aneksu nie jest wymagana do zmian Umowy będących następstwem:
  - 1) udokumentowanej wymiany elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - 2) zmiany danych teleadresowych **STRON** Umowy, wykazu osób upoważnionych do przekazywania i otrzymywania informacji związanych z realizacją umowy i innych o charakterze informacyjnym;
  - 3) zmiany planu wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu ciepła przez ORLEN S.A. zatwierdzonego przez Mazowiecki Urząd Wojewódzki - Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, stanowiącego Załącznik nr 7 do Umowy;
  - 4) zmiany planowanego poboru ciepła lub planowanej wielkości pobranego/zwracanego nośnika parowego określonego w Załączniku nr 1a – o ile to nie powoduje zmiany mocy zamówionej.
13. Zmiana Taryfy dla ciepła ogłaszana w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki wiąże **STRON** bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy, z datą wejścia w życie nowej Taryfy dla ciepła, z uwzględnieniem postanowień Umowy. Zmiana Taryfy jest komunikowana **ODBIORCY** w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej zmiany.
14. Treść nowej lub zmienionej Taryfy dla ciepła, **SPRZEDAWCA** poda do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na własnej stronie internetowej oraz udostępni do publicznego wglądu w swojej siedzibie.



### Art. 13

#### Przekazywanie informacji i ich ochrona

1. Zakres, format oraz miejsca i terminy wymiany informacji wynikających z realizacji Umowy są określone w Umowie. **STRONY** zobowiązują się do zachowania formy pisemnej przekazywanych informacji, o ile Umowa nie stanowi inaczej, z uwzględnieniem danych adresowych zawartych w Załączniku nr 4 do Umowy.
2. Informacje przekazywane w związku z realizacją Umowy nie mogą być udostępniane osobom trzecim, publikowane ani ujawniane w jakikolwiek inny sposób w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresie 3 lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.
3. Postanowienia o poufności, o których mowa w ust. 2 niniejszego artykułu, nie będą stanowiły przeszkody dla którejkolwiek ze **STRON** w ujawnieniu informacji podmiotom działającym w:
  - 1) imieniu i na rzecz **STRONY** przy wykonaniu Umowy;
  - 2) ramach grupy kapitałowej do której należą **STRONY**, o ile dane te dotyczą **STRON**, z zastrzeżeniem zachowania przez nich zasady poufności uzyskanych informacji. **STRONY** odpowiadają za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków mających na celu dochowanie wyżej wymienionych zasad przez te podmioty.
4. Postanowienia ust. 2 i ust. 3 niniejszego artykułu nie dotyczą informacji, które należą do informacji powszechnie znanych, lub których ujawnienie jest wymagane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, lub których ujawnienie wymagane jest prawomocnym wyrokiem sądu, a także informacji, które zostaną zaakceptowane na piśmie przez drugą **STRONĘ** jako informacje, które mogą zostać ujawnione.
5. **STRONY** wyrażają zgodę na przesyłanie dokumentów zawierających dane osobowe i handlowe drogą pocztową, w tym: listem poleconym lub przesyłką kurierską. **STRONY** nie ponoszą odpowiedzialności za utracone w tym przypadku dane.
6. **STRONY** wyrażają zgodę na gromadzenie oraz przetwarzanie danych osobowych i handlowych w zakresie niezbędnym dla realizacji Umowy i zgodnie z postanowieniami powszechnie obowiązującego prawa.
7. **STRONY** zobowiązują się do zachowania tajemnicy handlowej związanej z realizacją Umowy, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie Umowy.

### Art. 14

#### Postanowienia dotyczące uprawnień konsumenta

1. **ODBIORCA** będący przedsiębiorcą, o którym mowa w art. 7aa ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 roku, poz. 287 z późniejszymi zmianami) ( tj. osobą w przypadku której Umowa jest związana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, a jednocześnie nie posiada dla tej osoby charakteru zawodowego), który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. Odstąpienie od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Może zostać złożone na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 15 do Umowy.
3. Termin, o którym mowa w ust. 1 liczony jest od dnia zawarcia Umowy do dnia wysłania do **ORLEN** oświadczenia.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy należy przesłać na adres wskazany w Załączniku nr 15 do Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
5. Jeżeli na życzenie **ODBIORCY** sprzedaż ciepła i świadczenie usług przesyłowych i dystrybucyjnych na rzecz **ODBIORCY** będącego przedsiębiorcą wskazanym w ust. 1 ma się rozpocząć przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1, **ODBIORCA** zobowiązany jest złożyć **ORLEN** wyraźne oświadczenie zawierające takie żądanie, zawarte w Załączniku nr 14 Umowy.
6. Jeżeli **ODBIORCA** skorzysta z prawa odstąpienia, o którym mowa w ust. 1, po zgłoszeniu żądania zgodnie z ust. 5, **ORLEN** zażąda zapłaty za dostawy rzeczywiście zrealizowane, stosując odpowiednio zasady określone w Art. 8 **OWUc**.

### Art. 15

#### Postanowienia końcowe

1. **ODBIORCA** zobowiązany jest do powiadomienia **SPRZEDAWCY** o wszelkich zmianach mających wpływ na kontynuowanie Umowy pod rygorem poniesienia kosztów związanych z brakiem właściwych danych u **SPRZEDAWCY**.
2. Za skuteczne uznaje się doręczenie korespondencji, listem poleconym, wyłącznie na adres wskazany w Umowie. **STRONY** zobowiązują się poinformować o nowym adresie pod rygorem uznania za skuteczne doręczenie pod adresem dotychczasowym.
3. Zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności przepisów: ustawy Prawo energetyczne, rozporządzeń wykonawczych do tej ustawy, nie wymagają zmiany Umowy. Ponadto, aneksu nie sporządza się w przypadku zmiany adresu korespondencyjnego lub zmiany



konta bankowego – zmiany te wprowadzane są przez **SPRZEDAWCĘ** na pisemny wniosek **ODBIORCY**.

4. Informacje o strukturze paliw pierwotnych zużywanych do wytwarzania ciepła w poprzednim okresie grzewczym, wpływie wytwarzania tego ciepła na środowisko, dostępne są na stronie internetowej [www.ornen.pl](http://www.ornen.pl).

*Obowiązuje od dnia: 17.07.2023 roku*

