

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ SPRZEDAŻY CIEPŁA



strefa ciepła



OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ SPRZEDAŻY CIEPŁA

Miejskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej S.A. w Tarnowie

Rozdział I Postanowienia i informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Sprzedaży Ciepła (zwane w dalszej części Warunkami Ogólnymi) stanowią integralną część Umowy Kompleksowej Sprzedaży Ciepła (zwanej w dalszej części Umową Kompleksową) zawieranej pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą oraz określającej ich wzajemne prawa i obowiązki.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową Kompleksową i Warunkami Ogólnymi stosuje się przepisy:
 - a) ustawy z dnia 10.04.1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jednolity ustawy Prawo Energetyczne Dz. U. z 2012 r. poz. 1059 z późniejszymi zmianami) wraz z rozporządzeniami wykonawczymi,
 - b) Kodeksu Cywilnego,
 - c) aktualnie obowiązującej taryfy dla ciepła.
3. Użyte w Umowie Kompleksowej i Warunkach Ogólnych określenia i pojęcia oznaczają:
 - 3.1. Sprzedawca – Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. w Tarnowie.
 - 3.2. Odbiorca – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy Kompleksowej ze Sprzedawcą.
 - 3.3. Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym – odbiorca ciepła, który dokonuje zakupu ciepła na potrzeby własnego zużycia w jego gospodarstwie domowym.
 - 3.4. Umowa Kompleksowa Sprzedaży Ciepła – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej obejmującej sprzedaż wytworzonego ciepła oraz jego przesył i dystrybucję.
 - 3.5. Taryfa dla ciepła – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony, jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców, w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne.
 - 3.6. Grupa taryfowa – grupa odbiorców korzystających z usług związanych z zaopatrzeniem w ciepło, z którymi rozliczenia prowadzone są na podstawie tych samych cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania.
 - 3.7. Układ pomiarowo-rozliczeniowy – dopuszczony do stosowania zgodnie z odrębnymi przepisami, zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła.
 - 3.8. Odczyt układu pomiarowo-rozliczeniowego – ustalenie stanu licznika ciepła i wodomierza nośnika ciepła poprzez odczyt bezpośredni lub zdalny za pomocą systemu telemetrycznego.
 - 3.9. Sieć ciepłownicza – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych.
 - 3.10. 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.



- 3.11. 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.
- 3.12. Obiekt – budowla lub budynek wraz z instalacjami odbiorczymi.
- 3.13. Nośnik ciepła – woda gorąca w sieci ciepłowniczej i instalacjach odbiorczych.
- 3.14. 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.
- 3.15. Grupowy węzeł cieplny – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt.
- 3.16. Moc cieplna – ilość ciepła odebranego z nośnika ciepła w jednostce czasu.
- 3.17. 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:
 - a) pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
 - b) utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
 - c) prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.
- 3.18. URE – Urząd Regulacji Energetyki.
- 3.19. Gotowość dostawy ciepła – utrzymywanie przez Sprzedawcę w sieci ciepłowniczej, instalacji odbiorczej lub lokalnym źródle ciepła temperatury zasilania zgodnej z tabelami regulacyjnymi.
- 3.20. 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.
- 3.21. Warunki obliczeniowe:
 - a) obliczeniową temperaturę powietrza atmosferycznego określoną dla strefy klimatycznej, w której zlokalizowane są obiekty, do których jest dostarczane ciepło,
 - b) normatywną temperaturę ciepłej wody.
- 3.22. Obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła – największe natężenie przepływu nośnika ciepła, odpowiadające w przypadku:
 - a) sieci ciepłowniczej – przyłączeniowej mocy cieplnej i parametrom nośnika ciepła dostarczanego ze źródła do tej sieci, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych,
 - b) 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,
 - c) 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.

- 3.23. Źródło ciepła – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do wytwarzania ciepła.
- 3.24. Lokalne źródło ciepła – zlokalizowane w obiekcie źródło ciepła bezpośrednio zasilające instalacje odbiorcze wyłącznie w tym obiekcie.
- 3.25. Tabela regulacyjna – przedstawiona w postaci tabeli lub na wykresie zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych.
- 3.26. Nielegalne pobieranie ciepła - pobieranie ciepła bez zawartej ze Sprzedawcą Umowy Kompleksowej lub pobieranie ciepła z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo – rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo – rozliczeniowy.

Rozdział II

Miejsce i zasady dostawy ciepła i nośnika ciepła

1. Granicę dostarczania nośnika ciepła oraz ciepła stanowi granica własności sieci ciepłowniczej i urządzeń cieplnych Sprzedawcy. Szczegółowe miejsce dostarczania ciepła oraz nośnika ciepła przeznaczonego dla obiektów określone są w Umowie Kompleksowej. Prawo własności ciepła i nośnika przechodzi ze Sprzedawcy na Odbiorcę w miejscu wydania ciepła i nośnika ciepła, tj. w miejscu dostarczania ciepła i nośnika ciepła.
2. Odbiorca jest zobowiązany do udostępnienia nieruchomości, przestrzeni w obiekcie dla lokalizacji przyłącza, węzła cieplnego, układów pomiarowo-rozliczeniowych i innych urządzeń niezbędnych do realizacji dostawy ciepła i nośnika ciepła, będących własnością Sprzedawcy. Zasady korzystania z odrębnego pomieszczenia, w którym zlokalizowany jest węzeł cieplny Sprzedawcy lub układy pomiarowo-rozliczeniowe określa odrębna umowa zawarta między Sprzedawcą a Odbiorcą, a w przypadku braku tej umowy zasady te określa Rozdział XII Warunków Ogólnych „Zasady dostępu do urządzeń przesyłowych i pomieszczeń węzłów cieplnych”.
3. Sprzedawca utrzymuje w należyтым stanie technicznym urządzenia będące jego własnością i przestrzega standardów jakościowych dostawy ciepła określonych w rozdziale V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”.
4. Sprzedawca nie odpowiada za dotrzymanie właściwych parametrów ciepła oraz nośnika ciepła przesłanych do obiektu Odbiorcy sieciami lub urządzeniami cieplnymi niebędącymi własnością Sprzedawcy i znajdującymi się poza granicą dostawy, ani też za szkody wyrządzone przez działanie tych urządzeń.
5. Odpowiedzialność za stan techniczny instalacji i urządzeń pozostających w dyspozycji Odbiorcy, a współpracujących z urządzeniami Sprzedawcy lub eksploatowanymi przez Sprzedawcę ponosi Odbiorca.
6. Rozpoczęcie i przerwanie dostaw ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania:
 - 6.1. Sprzedawca zobowiązuje się do utrzymania gotowości dostawy ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania w okresach:
 - a) od 21.10 do 31.03 bez względu na wysokość temperatur zewnętrznych,
 - b) od 1.09 do 20.10 oraz od 1.04 do 31.05 jeżeli w kolejnych następujących po sobie trzech dniach temperatura zewnętrzna o godz. 19:00 nie przekroczy $+12^{\circ}\text{C}$ oraz



pięciodniowa prognoza pogody nie przewiduje wzrostu temperatur zewnętrznych. Wstrzymanie gotowości następuje, jeżeli w kolejnych następujących po sobie trzech dniach temperatura zewnętrzna o godz. 19:00 przekroczy $+12^{\circ}\text{C}$ oraz prognoza pogody na kolejne pięć dni nie przewiduje spadku temperatur zewnętrznych. Temperatury zewnętrzne przyjmuje się z danych stacji meteorologicznej w Tarnowie,

- c) od 01.06 do 31.08 na pisemny wniosek Odbiorców, jeżeli łączna moc cieplna zamówiona odbiorców zgłaszających wnioski indywidualne przekroczy 50% ogólnej mocy cieplnej zamówionej w źródle i węźle grupowym na potrzeby ogrzewania pomieszczeń. Wstrzymanie gotowości następuje również na pisemny wniosek Odbiorców.
- 6.2. Sprzedawca informuje o wprowadzeniu i wstrzymaniu gotowości dostawy ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania na swojej stronie internetowej.
 - 6.3. W okresie gotowości dostawy ciepła, rozpoczęcie i przerwanie ogrzewania, odbywa się samoczynnie poprzez urządzenia służące do automatycznej regulacji dostawy ciepła na cele centralnego ogrzewania i wentylacji obiektów. Urządzenia te przez cały czas powinny być gotowe do rozpoczęcia lub przerwania dostawy ciepła. Nastawy temperatury zewnętrznej wynoszą $+12^{\circ}\text{C}$, co oznacza, że rozpoczęcie ogrzewania następuje z chwilą, gdy wartość temperatury zewnętrznej jest niższa lub równa $+12^{\circ}\text{C}$, a przerwanie ogrzewania z chwilą, gdy temperatura zewnętrzna wynosi powyżej $+12^{\circ}\text{C}$.
 - 6.4. Odbiorca ma prawo, na pisemny wniosek, zmiany nastawy temperatury zewnętrznej, przy której nastąpi automatyczne uruchomienie i przerwanie ogrzewania obiektu. Sprzedawca jest zobowiązany dokonać nieodpłatnie korekty nastawy w ciągu dwóch dni roboczych od otrzymania wniosku. W przypadku, gdy z węzła cieplnego zasilanych jest kilka obiektów, to węzeł cieplny będzie uruchamiany przy najwyższej z określonych przez Odbiorców nastaw temperatur zewnętrznych.
7. Dostawa ciepła dla potrzeb centralnej ciepłej wody i ciepła technologicznego odbywa się przez cały rok z zastrzeżeniem regulacji zawartych w rozdziale V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”. Dostawa ciepła dla potrzeb centralnej ciepłej wody odbywa się poprzez podgrzewanie wody wodociągowej dostarczonej przez Odbiorcę do instalacji Sprzedawcy.
 8. Miejsce i zasady dostawy nośnika ciepła do uzupełniania instalacji wewnętrznej określa Umowa Kompleksowa. Nośnik ciepła może być dostarczany poprzez układ automatyki, w takim przypadku wartość ciśnienia nastawy urządzenia automatyki określona jest w Protokole Odbioru Urządzenia Pomiarowego. W przypadku braku urządzenia do automatycznego uzupełniania nośnika ciepła, jego uzupełnienie następuje wyłącznie na wniosek Odbiorcy.

Rozdział III **Obowiązki i prawa Sprzedawcy**

1. Sprzedawca zobowiązuje się do:
 - 1.1. Dostarczania nośnika ciepła i ciepła do miejsca dostawy określonego w Umowie Kompleksowej zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz na warunkach określonych Umową Kompleksową i Warunkami Ogólnymi.
 - 1.2. Dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa – rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 15.01.2007 r. – w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych (Dz. U. 2007 nr 16 poz. 92 z późniejszymi zmianami) oraz w Warunkach Ogólnych i Umowie Kompleksowej.



- 1.3. Powiadamiania Odbiorcy o terminach planowanych przerw i ograniczeń lub innych zakłóceniach w dostarczaniu ciepła, zgodnie z postanowieniami rozdziału V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”.
- 1.4. Przyjmowania zgłaszanych reklamacji Odbiorcy dotyczących zakłóceń w dostawie ciepła oraz podejmowania działań w celu likwidowania ich przyczyn.
- 1.5. Rozpatrywania reklamacji zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale V „Standardy jakościowe obsługi odbiorców”, a w uzasadnionych przypadkach dokonywania stosownej korekty wystawionych faktur.
- 1.6. Likwidowania przyczyn powodujących przerwy i ograniczenia lub inne zakłócenia w dostarczaniu ciepła.
- 1.7. Utrzymywania należących do Sprzedawcy urządzeń automatycznej regulacji pogodowej węzła cieplnego w pełnej gotowości do rozpoczęcia i przerwania ogrzewania, według nastaw temperatury zewnętrznej określonych w Warunkach Ogólnych lub wnioskach Odbiorcy.
- 1.8. Montażu i utrzymywania w należyłym stanie technicznym układów pomiarowo - rozliczeniowych ciepła i nośnika ciepła oraz dokonywania legalizacji tych układów.
- 1.9. Zakładania plomb na układach pomiarowo - rozliczeniowych w sposób uniemożliwiający ingerencję osób trzecich w prawidłowość wskazań tych układów:
 - a) po dokonaniu montażu lub wymiany tych urządzeń,
 - b) po zgłoszeniu uszkodzenia plomb przez Odbiorcę,
 - c) po stwierdzeniu uszkodzenia plomb.
- 1.10. Sprawdzenia na pisemny wniosek Odbiorcy prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Kontrola obejmuje:
 - a) oględziny układu pomiarowo-rozliczeniowego i jego zabezpieczeń w terminie do 24 godzin roboczych od złożenia wniosku przez Odbiorcę,
 - b) w przypadku nie stwierdzenia w trakcie oględzin nieprawidłowości następuje sprawdzenie prawidłowości metrologicznej poprzez demontaż i przekazanie układu do badania w uprawnionym do przeprowadzania legalizacji tych urządzeń laboratorium,
 - c) doręczenie Odbiorcy protokołu badania układu pomiarowo-rozliczeniowego w laboratorium w terminie do 30 dni od dnia złożenia przez Odbiorcę wniosku.
- 1.11. Niezwłocznego powiadamiania Odbiorcy o stwierdzonych nieprawidłowościach w pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego, jak również o uszkodzeniach plomb na tym układzie - na powyższą okoliczność spisuje się protokół przy współudziale upoważnionego przedstawiciela Odbiorcy.
- 1.12. Umożliwiania na żądanie Odbiorcy dostępu do układów pomiarowo-rozliczeniowych, udziału w okresowych odczytach oraz wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczane ciepło.
- 1.13. Informowania Odbiorcy o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła z wyprzedzeniem umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie jego urządzeń i instalacji do nowych warunków zasilania w ciepło, przy czym wyprzedzenie to nie może być krótsze niż:
 - a) 24 miesiące, gdy zmiana wprowadzana jest przez źródło ciepła,
 - b) 12 miesięcy w pozostałych przypadkach.
- 1.14. Informowania Odbiorcy telefonicznie lub za pośrednictwem strony internetowej o przyczynach zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz o przewidywanych terminach usunięcia



tych zakłóceń.

- 1.15. Uzgadniania z Odbiorcą przeprowadzania prób i pomiarów wymagających współdziałania Stron.
 - 1.16. Umożliwiania uzupełniania nośnika ciepła w instalacjach odbiorczych z sieci ciepłowniczej poprzez:
 - a) działanie urządzeń automatyki,
 - b) w przypadku braku urządzeń automatyki uzupełnienie następuje na wniosek Odbiorcy, jeśli zapewnione są ku temu warunki techniczne.
 - 1.17. Odpowietrzenia instalacji odbiorczej, gdy jej zapowietrzenie spowodowane zostało pracami prowadzonymi przez Sprzedawcę.
 - 1.18. Ponoszenia odpowiedzialności za szkody przez siebie wyrządzone. Sprzedawca usuwa szkody i doprowadza nieruchomość do stanu pierwotnego własnym kosztem i staraniem w terminie każdorazowo uzgodnionym przez Strony na podstawie sporządzonego protokołu.
 - 1.19. Jeżeli podczas prowadzonych na nieruchomości prac Sprzedawca korzysta z mediów Odbiorcy, jest zobowiązany do zwrotu kosztów tych mediów.
 - 1.20. Udostępnienia na żądanie Odbiorcy programu pracy sieci ciepłowniczej opracowanego zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 15 stycznia 2007 – w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych. (Dz. U. 2007 nr 16 poz. 92 z późniejszymi zmianami).
 - 1.21. Publikacji danych określonych w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 15 stycznia 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych (Dz. U. 2007 nr 16 poz.92 z późniejszymi zmianami) w § 23 ust. 3 - w terminie do dnia 30 czerwca każdego roku na stronie internetowej Sprzedawcy.
2. Sprzedawca ma prawo do:
- 2.1 Przeprowadzania kontroli dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy Kompleksowej, zgodności sposobu wykorzystania ciepła oraz standardów jakościowych określonych w Warunkach Ogólnych zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 11 sierpnia 2000 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz. U. 2000 Nr 75, poz. 866 z późniejszymi zmianami).
 - 2.2 Przeprowadzania kontroli przypadków pobierania ciepła z częściowym lub całkowitym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego.
3. Czynności niewynikające z Umowy Kompleksowej, a dotyczące w szczególności eksploatacji, konserwacji, remontów instalacji służących dostawie ciepła, a niebędących własnością Sprzedawcy lub przez Sprzedawcę eksploatowanych, takie jak: napełnianie, uzupełnianie, spuszczenie nośnika ciepła, odpowietrzanie instalacji wewnętrznych, usuwanie awarii na instalacji wewnętrznej, wymiana i uszczelnianie armatury, usuwanie wycieków, inne czynności, w tym elektryczne i AKP, demontaż grzejników, zabezpieczenie wycieków z instalacji wewnętrznych, zabezpieczenie mienia itp. mogą być wykonane przez Sprzedawcę na podstawie dobrowolnie zawartej odrębnej umowy.

Rozdział IV Prawa i obowiązki Odbiorcy

1. Odbiorca ma prawo do:
 - 1.1. Żądania od Sprzedawcy na pisemny wniosek sprawdzenia prawidłowości wskazań układu



pomiarowo-rozliczeniowego, przy czym do czasu rozstrzygnięcia nie zwalnia to Odbiorcy od regulowania bieżących należności za dostarczone ciepło na podstawie wskazań tego układu. Jeżeli na żądanie Odbiorcy dokonano sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego i nie stwierdzono błędu wskazań większego od określonego przepisami dla danej klasy dokładności, ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie tego układu - koszty tego sprawdzenia ponosi Odbiorca.

- 1.2. Dostępu do układów pomiarowo-rozliczeniowych, udziału w okresowych odczytach oraz wglądu do dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczane ciepło.
 - 1.3. Udziału w przeprowadzanych przez Sprzedawcę kontrolach dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy Kompleksowej, zgodności sposobu wykorzystania ciepła oraz standardów jakościowych określonych w Warunkach Ogólnych.
2. Odbiorca zobowiązuje się do:
- 2.1. Odbioru i użytkowania ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami, Umową Kompleksową i Warunkami Ogólnymi, a w szczególności Standardami jakościowymi dostawy ciepła w nich określonymi.
 - 2.2. Dotrzymywania wymagań określonych w Umowie Kompleksowej, a w szczególności wyregulowania oraz utrzymywania użytkowanych instalacji i urządzeń w należytym stanie technicznym i niepowodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, węzła cieplnego oraz źródła ciepła Sprzedawcy.
 - 2.3. Udostępniania Sprzedawcy, w każdym czasie części nieruchomości lub obiektu, na których zlokalizowane są przyłącza lub inne urządzenia niezbędne do realizacji dostawy ciepła, w tym pomieszczeń węzłów cieplnych, znajdujących się w obiektach Odbiorcy, celem przeprowadzania kontroli dostawy ciepła, przeglądu i innych czynności związanych z eksploatacją urządzeń i instalacji, a w szczególności dotyczących odczytu wskazań i pracy urządzeń automatyki i układów pomiarowo - rozliczeniowych.
 - 2.4. Utrzymywania nieruchomości, a w szczególności stanu technicznego pomieszczenia węzła cieplnego w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowej eksploatacji węzła i sieci ciepłowniczej.
 - 2.5. Wyrażania zgody na dostęp Sprzedawcy do jego urządzeń zlokalizowanych na nieruchomości Odbiorcy na czas prac związanych z eksploatacją, remontami, w tym koniecznością usuwania awarii, wykonywaniem prac i czynności uzasadnionych uwarunkowaniami technologicznymi i bezpieczeństwem dostawy ciepła.
 - 2.6. Uzgadniania ze Sprzedawcą zmian warunków odbioru ciepła, a w szczególności:
 - a) zgłaszania w terminach określonych w rozdziale XI „Warunki zmiany zamówionej mocy cieplnej” wniosków o zmianę zamówionej mocy cieplnej dla obiektu,
 - b) zmian standardów jakościowych dostawy ciepła.
 - 2.7. Zabezpieczenia, przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych, plomb założonych przez Sprzedawcę w węźle cieplnym i instalacji odbiorczej, chyba że Sprzedawca dysponuje odrębnym i wyłącznie do swojej dyspozycji zamkniętym pomieszczeniem, w którym zlokalizowane są te urządzenia.
 - 2.8. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub o innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła oraz o zakłóceniach i usterkach w pracy instalacji odbiorczych mogących mieć wpływ na urządzenia Sprzedawcy.



- 2.9. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy o planowanych i prowadzonych w trybie awaryjnym remontach i przerwach w pracy instalacji odbiorczej lub zewnętrznej instalacji odbiorczej.
- 2.10. Uzgadniania ze Sprzedawcą każdorazowego spuszczenia wody z instalacji odbiorczej lub zewnętrznej instalacji odbiorczej oraz zgłaszania potrzeb związanych z napełnianiem tych instalacji nośnikiem ciepła i pokrycia kosztów tego nośnika, zgodnie z taryfą oraz Umową Kompleksową. Napełnianie instalacji potwierdzone zostanie podpisaniem protokołu przez Sprzedawcę i Odbiorcę.
- 2.11. Nieingerowania w układ technologiczny wężła cieplnego będącego własnością Sprzedawcy.
- 2.12. Utrzymywania należących do Odbiorcy instalacji odbiorczych oraz urządzeń automatycznej regulacji pogodowej wężła cieplnego w pełnej gotowości do rozpoczęcia i przerwania ogrzewania według nastaw temperatury zewnętrznej określonej w Warunkach Ogólnych lub we wnioskach Odbiorcy.
- 2.13. Niezwłocznego pisemnego powiadamiania Sprzedawcy o zmianie podmiotu władającego nieruchomością.
- 2.14. Terminowego regulowania opłat i należności wynikających z Umowy Kompleksowej i Warunków Ogólnych. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z terminowego regulowania należności.

Rozdział V

Standardy jakościowe obsługi Odbiorców

1. Standardy jakościowe w zakresie parametrów nośnika ciepła:
 - 1.1. Sprzedawca ustala zgodnie z Rozporządzeniem z dnia 17 września 2010 r. - w sprawie *szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło* (Dz. U. 2010 Nr 194, poz. 1291 z późniejszymi zmianami) obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła na podstawie zamówionej mocy cieplnej określonej w Umowie Kompleksowej. Przy ustalaniu obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła do instalacji odbiorczej nie uwzględnia się obniżenia temperatur wody dostarczanej do danego przyłącza wskutek strat ciepła podczas przesyłania.
 - 1.2. Sprzedawca gwarantuje obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła w punkcie dostawy ciepła.
 - 1.3. Temperatury zasilania i powrotu określone są w Umowie Kompleksowej, dla celów ogrzewania w formie tabeli regulacyjnej, będącej jej załącznikiem.
 - 1.4. Nastawa temperatury podgrzanej wody wodociągowej na wyjściu z wężła cieplnego Sprzedawcy wynosi 55^oC. Odbiorca ma prawo na pisemny wniosek do dokonania zmiany tej nastawy, Sprzedawca zobowiązany jest do nieodpłatnej zmiany nastawy w terminie dwóch dni roboczych od otrzymania wniosku.
 - 1.5. Na pisemny wniosek Odbiorcy Sprzedawca zobowiązany jest dostarczyć, w okresie gotowości dostawy ciepła określonym w rozdziale II „Miejsce i zasady dostawy ciepła i nośnika ciepła” pkt. 6.1 lit. a), nośnik ciepła, umożliwiający czasowe osiągnięcie temperatury w instalacji odbiorczej, w której podgrzewana jest woda wodociągowa, nie niższej niż 70^oC. Odbiorca zobowiązany jest do zabezpieczenia użytkowników instalacji przed oparzeniem w wyniku okresowego przegrzewu ciepłej wody.
 - 1.6. Odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczonego do instalacji odbiorczej lub wężła cieplnego nie może przekraczać +2% i -5%, dopuszcza się



zmniejszenie natężenia przepływu wody instalacyjnej poza w/w wartość w przypadku ograniczenia dostawy ciepła poprzez układy automatycznej regulacji instalacji odbiorczej (np. zawory termoregulacyjne).

- 1.7. Odchylenie temperatury zasilania nośnika ciepła dostarczanego do instalacji odbiorczej lub węzła cieplnego, w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +2% i -5% pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z instalacji odbiorczej lub węzła cieplnego jest zgodna z tabelami regulacyjnymi z tolerancją $\pm 7\%$.
2. Rozpoczęcie i przerwanie dostaw ciepła dla potrzeb centralnego ogrzewania określone zostało w rozdziale II „Miejsce i zasady dostawy ciepła i nośnika ciepła”.
3. Sprzedawca jest uprawniony do wprowadzania poza okresem gotowości przerw w dostawie ciepła na czas trwania robót inwestycyjnych, remontów oraz prób i badań kontrolnych urządzeń i sieci ciepłowniczych własnych lub obcych. O zamierzonej przerwie i czasie jej trwania Sprzedawca jest zobowiązany powiadomić Odbiorcę na 7 dni przed przerwą. Planowana przerwa nie może przekroczyć 7 dni. W przypadku, gdy przerwa w dostawie ciepła zaplanowana zostanie przez podmiot, od którego Sprzedawca zakupuje ciepło do miejskiej sieci ciepłowniczej lub korzysta z jego usług przesyłowych przerwa ta nie może przekroczyć 14 dni.
4. Odbiorca zobowiązany jest do przeprowadzania poza okresem gotowości dostawy ciepła: modernizacji, remontów, konserwacji i innych czynności eksploatacyjnych w obiekcie lub instalacjach Odbiorcy warunkujących dostawę ciepła.
5. Sprzedawca jest uprawniony do niedotrzymania parametrów jakościowych dostawy ciepła do obiektów Odbiorcy w przypadku wprowadzenia ograniczeń sprzedaży ciepła na podstawie zapisów artykułu 11 ustawy Prawo Energetyczne i rozporządzenia z dnia 23.07.2007 - *w sprawie szczegółowych zasad i trybu wprowadzania ograniczeń sprzedaży paliw stałych oraz w dostarczaniu i poborze energii elektrycznej lub ciepła* (Dz. U. 2007 nr 133 poz. 924 z późniejszymi zmianami).
6. Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostawie ciepła spowodowanych działaniem siły wyższej, przez co strony rozumieją zdarzenia zewnętrzne, nagle, niespodziewane, niezależne od woli stron, które uniemożliwiają wykonanie Umowy Kompleksowej w całości lub w części i którym nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności.
7. Warunki wstrzymania i wznowienia dostaw ciepła do Odbiorcy:
 - 7.1. Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, jeżeli:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła,
 - b) Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
 - 7.2. Warunkiem wstrzymania dostaw do Odbiorców w gospodarstwie domowym na podstawie pkt. 7.1. lit. b) jest powiadomienie na piśmie tego Odbiorcy o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła i nieuregulowanie przez tego Odbiorcę zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
 - 7.3. Sprzedawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie zdrowia, życia lub środowiska.



7.4. Sprzedawca jest zobowiązany wznowić dostarczanie ciepła do Odbiorcy niezwłocznie jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie ciepła. Warunkiem wznowienia dostarczania ciepła jest zapewnienie przez Odbiorcę dostępu do obiektu lub miejsca wstrzymania dostawy celem wykonania czynności wznowienia dostarczania.

8. Załatwianie interwencji, skarg i zażaleń:

8.1. udzielenie informacji Odbiorcy następuje w ciągu:

- a) do 1 godziny: telefonicznie o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
- b) do 3 dni: w formie pisemnej o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła.

8.2. udzielenie odpowiedzi na reklamacje złożoną przez odbiorców dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania Umowy Kompleksowej następuje w ciągu:

- a) do 8 godzin – w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
- b) do 7 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
- c) do 14 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

9.1. W przypadku złożenia reklamacji przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym na zawiadomienie o zamiarze wstrzymania przez Sprzedawcę dostaw ciepła w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia Sprzedawca jest zobowiązany do dostawy ciepła do czasu rozpatrzenia tej reklamacji.

9.2. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględni reklamacji, o której mowa w pkt. 9.1., a Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej (DZ. U. 2009 Nr 151 poz. 1219 z późniejszymi zmianami) z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Sprzedawca nie wstrzymuje dostarczania ciepła do czasu wydania wyroku przez ten sąd.

10.1. W przypadku złożenia reklamacji przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym na wstrzymanie przez Sprzedawcę dostaw ciepła, Sprzedawca jest zobowiązany wznowić dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie ciepła do czasu rozpatrzenia tej reklamacji.

10.2. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w pkt. 10.1. nie została pozytywnie rozpatrzona przez Sprzedawcę i Odbiorca w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Sprzedawca zobowiązany jest kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

10.3. Wznowienie dostawy ciepła nie następuje w trybach określonych w ust. 10.1. i 10.2. w przypadku, gdy wstrzymanie dostaw ciepła nastąpiło na podstawie zapisów ust. 7.3. lub, gdy stały polubowny sąd konsumencki wydał wyrok na niekorzyść Odbiorcy w przedmiocie określonym w ust. 9.2.

11. Ustala się, że w przypadku niedotrzymania przez strony standardów jakościowych dostawy ciepła i warunków Umowy Kompleksowej pomiar parametrów nośnika ciepła będący podstawą do



weryfikacji tych standardów odbywa się w miejscu zainstalowania układów pomiarowo-rozliczeniowych. Stopień niedotrzymania tych warunków określa się przy wyłączonych urządzeniach do automatycznej regulacji dostawy ciepła w instalacji odbiorczej.

12. Sprawdzenie dotrzymywania warunków Umowy Kompleksowej w zakresie standardów jakościowych jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła w okresie doby.
13. Sprawdzenie dotrzymywania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy Kompleksowej jest dokonywane na zasadach określonych w Rozporządzeniu z dnia 17 września 2010 r. - w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. 2010 nr 194 poz. 1291 z późniejszymi zmianami).
14. Dla ustalenia ograniczenia lub przekroczenia mocy cieplnej przyjmuje się porównanie:
 - a) wielkości poboru mocy cieplnej, którą oblicza się, jako 1/24 różnicy odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonanego w odstępie 24h,
 - b) z wielkością mocy cieplnej określonej na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła zawartych w Umowie Kompleksowej, dla tych samych warunków atmosferycznych, w których określono wielkość poboru mocy cieplnej. Średnia temperatura zewnętrzna wyznaczona jest na podstawie pomiarów w danym punkcie, jeżeli jest to technicznie możliwe, lub gdy jest to niemożliwe, na podstawie danych podanych przez stację METEO w Tarnowie.
15. Sprzedawca nie odpowiada za ograniczenie mocy cieplnej, jeśli w okresie kontroli, z przyczyn od niego niezależnych nastąpiło:
 - a) ograniczenie natężenia przepływu nośnika ciepła przez urządzenia zainstalowane w węźle cieplnym Odbiorcy lub instalacji odbiorczej służące do jego ograniczania,
 - b) zwracanie nośnika ciepła o temperaturze wyższej niż wynika to ze standardów jakościowych określonych w Umowie Kompleksowej.

Rozdział VI

Odpowiedzialność stron za niedotrzymanie standardów jakościowych

1. W przypadku niedotrzymania przez strony warunków Umowy Kompleksowej naliczane będą dla Sprzedawcy lub Odbiorcy opłaty z tego tytułu, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, a które na dzień zawarcia niniejszej Umowy Kompleksowej reguluje Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 17 września 2010 r. - w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz zasad rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. 2010 Nr 194 poz. 1291 z późniejszymi zmianami):
 - 1.1. Jeżeli Sprzedawca:
 - 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 Kompleksowej,
- 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.

1.2. Jeżeli Odbiorca:

- a) zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenia, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczanego 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 Kompleksowej,
- 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.

1.3. Średnie natężenie przepływu i średnia temperatura nośnika ciepła ustalone w okresie doby stanowią podstawę do ustalania opłat za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz opłaty stałej i zmiennej za usługi przesyłowe, pobieranych za miesiąc, w którym stwierdzono niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców lub niedotrzymanie przez Odbiorcę warunków Umowy Kompleksowej.

2. Odbiorcy przysługują bonifikaty w przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę:

- a) terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania określonych w rozdziale II „Miejsce i zasady dostawy ciepła i nośnika ciepła”,
- b) planowanych przerw w dostarczaniu ciepła określonych w rozdziale V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”,
- c) standardów jakościowych – wynikające z nich dopuszczalne ograniczenie mocy cieplnej zamówionej w warunkach obliczeniowych wynosi 10%.

2.1. Wysokość bonifikat ustala się w następujący sposób:

- a) Jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustalonych w rozdziale II „Miejsce i zasady dostawy ciepła i nośnika ciepła” bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie – za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia.
- b) Jeżeli planowana przerwa w dostarczaniu ciepła poza okresem gotowości była dłuższa od ustalonych w rozdziale V „Standardy jakościowe 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.



- c) Za ograniczenie mocy cieplnej na podstawie § 44 ust. 1 i § 45 rozporządzenia Ministra Gospodarki w sprawie *szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło* (Dz. U. 2010 nr 194 poz.1291z późniejszymi zmianami).
- 2.2. Sprzedawca nie udziela bonifikat w razie wstrzymania, ograniczenia dostaw ciepła lub niespełnienia standardów jakościowych w przypadkach określonych w ust. 3, 5, 6, 7 rozdziału V „Standardy jakościowe obsługi Odbiorców”.
3. W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę, bez uzgodnienia ze Sprzedawcą lub niezgodnie z warunkami Umowy Kompleksowej, Sprzedawca na podstawie wielkości mocy wynikającej z tego przekroczenia może obciążyć Odbiorcę opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat, określonych w taryfie dla danej grupy taryfowej.
4. Naliczenie opłat z tytułu niedotrzymania warunków Umowy Kompleksowej może nastąpić tylko na podstawie protokołu sporządzonego przez strony na tę okoliczność, zgodnie z zasadami określonymi w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 11 sierpnia 2000 r. w sprawie *przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne* (Dz. U. 2000 Nr 75, poz. 866).

Rozdział VII

Zasady naliczania opłat za ciepło

1. Ustalenie ilości ciepła dostarczonego do obiektu dokonuje Sprzedawca cyklicznie, co miesiąc, na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych. Miejsce zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz jego dane techniczne określone są w Protokole Uruchomienia Urządzenia Pomiarowego, który jest podpisywany przez upoważnione osoby reprezentujące Sprzedawcę i Odbiorcę ciepła.
2. Ustalenie ilości dostarczonego do instalacji odbiorczych nośnika ciepła dokonuje Sprzedawca cyklicznie, co miesiąc na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych. Miejsce zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz jego dane techniczne określone są w Protokole Uruchomienia Urządzenia Pomiarowego, który jest podpisywany przez upoważnione osoby reprezentujące Sprzedawcę i Odbiorcę ciepła.
3. W przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz czasowego jego braku wynikającego z demontażu w celu przeprowadzenia legalizacji układu, wysokość opłaty za dostarczone ciepło w okresie braku prawidłowego pomiaru oblicza się w oparciu o metodę wskazaną w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 17.09.2010 r. - w sprawie *szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz zasad rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło* (Dz. U. 2010 nr 194 poz.1291 z późniejszymi zmianami). Uszkodzenie plomb na układach pomiarowo - rozliczeniowych bez względu na przyczynę może być uznane przez strony Umowy Kompleksowej jako uszkodzenie układu pomiarowo - rozliczeniowego.
4. W przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, wysokość opłaty za dostarczony nośnik ciepła ustalona zostanie metodą szacunkową na podstawie zużycia w poprzednim okresie rozliczeniowym lub/i protokołu napełniania instalacji odbiorczej. Uszkodzenie plomb na układach pomiarowo – rozliczeniowych bez względu na przyczynę może być uznane przez strony Umowy Kompleksowej, jako uszkodzenie układu pomiarowo - rozliczeniowego.
5. Jeśli Sprzedawca nie może uzyskać dostępu do urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych w celu dokonania odczytów, dokona wówczas ustalenia ilości pobranego ciepła lub nośnika, jak dla przypadku uszkodzenia lub stwierdzenia nieprawidłowości wskazań.



6. Odczyty wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych dokonywane będą w ostatnim dniu danego miesiąca. W przypadku, gdy dzień ten przypada w sobotę lub jest dniem ustawowo wolnym od pracy, w dniu roboczym poprzedzającym te dni. W przypadku zmiany obowiązujących stawek cen i opłat w taryfie dla ciepła odczyty wskazań układów pomiarowo – rozliczeniowych dokonywane będą w ostatnim dniu obowiązywania tych stawek.
7. Odczyty dokonywane są przez Sprzedawcę w sposób zdalny przy pomocy urządzeń do transmisji danych lub poprzez bezpośredni odczyt z urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych. Odbiorca ma prawo do udziału w odczytach urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych osobiście lub poprzez upoważnionych przez niego przedstawicieli. Jeżeli Odbiorca nie uczestniczył w odczytach urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych dokonywanych przez Sprzedawcę, dokonane jednostronnie odczyty stanowią podstawę do rozliczeń za ciepło.
8. Układ pomiarowo-rozliczeniowy powinien rejestrować oddzielnie pobór ciepła dla miejsc dostawy ciepła określonych w Umowie Kompleksowej. Dopuszcza się rozliczanie ilości zużytego ciepła metodą różnic wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych. Szczegółowe uzgodnienia rozliczeń zużytego ciepła zawarte są w Protokole Uruchomienia Urządzenia Pomiarowego.
9. Wysokość opłat należnych Sprzedawcy od Odbiorcy z tytułu dostarczania ciepła oblicza się na podstawie obowiązującej taryfy, zatwierdzonej przez Prezesa URE. Na opłaty składają się:
 - a) roczna opłata za zamówioną moc cieplną – stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę i ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy odbiorców; opłata ta jest pobierana w 12 ratach miesięcznych,
 - b) opłata za dostarczone ciepło pobierana za każdy miesiąc, w którym dostarczono ciepło, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego i ceny ciepła dla danej grupy taryfowej lub stawki opłaty za ciepło dla danej grupy taryfowej zasilanej ze źródła ciepła,
 - c) opłata za nośnik ciepła pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, stanowi iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełniania i uzupełnienia ubytków wody w instalacjach odbiorczych, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle cieplnym, oraz ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej,
 - d) opłata stała za usługi przesyłowe – stanowi iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez odbiorcę w roku obrotowym i stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy odbiorców; opłata ta jest pobierana w 12 ratach miesięcznych,
 - e) opłata zmienna za usługi przesyłowe pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego i stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy odbiorców,
 - f) opłata stała za zamówioną moc cieplną dla lokalnych źródeł ciepła, stanowi iloczyn mocy zamówionej i miesięcznej stawki opłaty za zamówioną moc cieplną dla danej grupy odbiorców.
10. W przypadku, gdy miejscem dostawy ciepła jest grupowy węzeł cieplny, z którym połączone są instalacje odbiorcze należące do więcej niż jednego Odbiorcy i instalacje odbiorcze stanowią ich własność, opłaty pobierane od poszczególnych odbiorców obliczane będą wg następujących zasad:
 - a) moc zamówiona na potrzeby CO i CCW dla poszczególnych odbiorców musi być ustalona wspólnie przez wszystkich zainteresowanych na podstawie pisemnego porozumienia, zmiany mocy odbywają się pisemnie za porozumieniem wszystkich odbiorców,
 - b) roczna opłata za zamówioną moc cieplną – stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej przez



Odbiorcę i ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy odbiorców; opłata ta jest pobierana w 12 ratach miesięcznych,

- c) opłata zmienna za ciepło, dostarczone w celu ogrzewania pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła obliczona według wzoru:

$O_{oo} = \frac{Q_{wgo} \times C_{wg} \times Q_{oo}}{Q_{so}}$	w przypadku wyposażenia wszystkich obiektów w liczniki ciepła na CO
$O_{oo} = \frac{Q_{wgo} \times C_{wg} \times N_{oo}}{N_{so}}$	w przypadku braku pomiaru ciepła w obiektach

- d) opłata zmienna za ciepło, dostarczone w celu podgrzewania wody wodociągowej pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, obliczana według wzoru:

$O_{cwo} = \frac{Q_{wgcw} \times C_{wg} \times G_{cwo}}{G_{scwo}}$	w przypadku wyposażenia wszystkich obiektów w wodomierze do pomiaru podgrzanej wody wodociągowej
$O_{cwo} = \frac{Q_{wgcw} \times C_{wg} \times N_{cwo}}{N_{scwo}}$	w przypadku braku pomiaru ilości podgrzanej wody wodociągowej w obiektach

- e) opłata za nośnik obliczana według wzoru:

$$O_{no} = \frac{G_{nwg} \times C_n \times N_{oo}}{N_{so}}$$

W przypadku, gdy istnieje możliwość wyliczenia zużycia nośnika ciepła lub jego oszacowania w poszczególnych obiektach dopuszcza się za zgodą stron inny, uzgodniony przez wszystkich odbiorców sposób rozliczenia nośnika ciepła,

- f) opłata stała za usługi przesyłowe – stanowi iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę w roku obrotowym i stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy odbiorców; opłata ta jest pobierana w 12 ratach miesięcznych,
- g) opłata zmienna za usługi przesyłowe w celu ogrzewania pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, obliczana według wzoru:

$O_{oo} = \frac{Q_{wgo} \times C_{op} \times Q_{oo}}{Q_{so}}$	w przypadku wyposażenia wszystkich obiektów w liczniki ciepła na CO
$O_{oo} = \frac{Q_{wgo} \times C_{op} \times N_{oo}}{N_{so}}$	w przypadku braku pomiaru ciepła w obiektach

- h) opłata zmienna za usługi przesyłowe w celu podgrzewania wody obliczana według wzoru:

$O_{cwo} = \frac{Q_{wgcw} \times C_{op} \times G_{cwo}}{G_{scwo}}$	w przypadku wyposażenia wszystkich obiektów w wodomierze do pomiaru podgrzanej wody
$O_{cwo} = \frac{Q_{wgcw} \times C_{op} \times N_{cwo}}{N_{scwo}}$	w przypadku braku pomiaru podgrzanej wody w obiektach

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

O_{oo}	– opłatę za ciepło dostarczone w celu ogrzewania, obliczoną dla danego odbiorcy,
Q_{wgo}	– ilość ciepła dostarczoną do węzła grupowego w celu ogrzewania, określoną na podstawie odczytów wskaźników układu pomiarowo – rozliczeniowego, zainstalowanego w węźle cieplnym [w GJ lub w MWh],



C_{wg}	– stawkę opłaty za ciepło dostarczane do węzła grupowego [w zł/GJ lub w zł/MWh],
Q_{oo}	– ilość ciepła dostarczoną w celu ogrzewania obiektu (obiektów) Odbiorcy, określoną na podstawie odczytu wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w tym obiekcie [w GJ lub w MWh],
Q_{so}	– ilość ciepła dostarczonego w celu ogrzewania do wszystkich obiektów zasilanych z węzła grupowego, określoną na podstawie odczytów wskaźników układów pomiarowo-rozliczeniowych zainstalowanych w tych obiektach [w GJ lub w MWh],
O_{cwo}	– opłatę za ciepło dostarczone w celu podgrzewania wody wodociągowej, obliczoną dla odbiorcy,
Q_{wgcw}	– ilość ciepła dostarczoną do węzła grupowego w celu podgrzewania wody wodociągowej, określoną na podstawie odczytów wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego, zainstalowanego w węźle grupowym [w GJ lub w MWh],
C_{op}	– stawkę opłaty zmiennej za usługi przesyłowe [w zł/GJ lub w zł/MWh],
G_{cwo}	– ilość ciepłej wody zużytej w obiekcie Odbiorcy, określonej na podstawie odczytów wskaźników wodomierzy zainstalowanych w tym obiekcie [w m ³],
G_{scwo}	– ilość ciepłej wody zużytej we wszystkich obiektach zasilanych z węzła grupowego, określoną na podstawie odczytów wskaźników wodomierzy zainstalowanych w tych obiektach [w m ³],
O_{no}	– opłatę za nośnik ciepła, obliczoną dla Odbiorcy,
G_{nwg}	– ilość nośnika ciepła dostarczonego do węzła grupowego w celu napełniania zasilanych z tego węzła instalacji odbiorczych i uzupełnienia ubytków wody w tych instalacjach [m ³],
C_n	– cenę nośnika ciepła [zł/m ³],
N_{oo}	– moc zamówioną przez Odbiorcę w celu ogrzewania obiektu zasilanego z węzła grupowego [MW],
N_{so}	– moc zamówioną przez wszystkich odbiorców w celu ogrzewania obiektów zasilanych z węzła grupowego [MW],
N_{cwo}	– moc zamówioną przez Odbiorcę w celu podgrzewania wody wodociągowej dla obiektu zasilanego z węzła grupowego [MW],
N_{scwo}	– moc zamówioną przez wszystkich Odbiorców w celu podgrzewania wody wodociągowej dla obiektów zasilanych z węzła grupowego [MW].

11. W przypadku zmian wysokości cen i stawek opłat w trakcie okresu rozliczeniowego obciążenia wyliczone zostaną oddzielnie dla okresów ich obowiązywania.
12. W przypadku, gdy okres obowiązywania Umowy Kompleksowej jest krótszy niż okres roku kalendarzowego lub pełny miesiąc kalendarzowy, opłaty stałe roczne oraz raty miesięczne ustalane są z uwzględnieniem faktycznego okresu obowiązywania Umowy Kompleksowej i naliczane są proporcjonalnie do faktycznego okresu obowiązywania Umowy Kompleksowej.
13. Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat określonych w taryfie dla danej grupy taryfowej, zgodnie z rozporządzeniem z dnia 17 września 2010 r. - w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz. U. 2010 nr 194 poz. 1291 z późniejszymi zmianami) w przypadku, gdy Odbiorca:
 - a) pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie Kompleksowej, w szczególności, gdy pobierał ciepło z całkowitym lub częściowym pominięciem układu



miarowo-rozliczeniowego lub dokonał ingerencji w ten układ, powodując zafałszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła,

- b) uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła na podstawie pkt. 7.1 lit. b) Rozdziału V „Standardy jakościowe obsługi odbiorców” z zachowaniem szczegółowych postanowień tego rozdziału.
14. Na pisemny wniosek Odbiorcy, Sprzedawca może wprowadzić na okres 12 miesięcy rozliczenia wg następujących cen i stawek opłat:
- a) średniej ceny ciepła, wyrażonej w złotych za GJ, zamiast ustalonej w taryfie ceny za zamówioną moc cieplną i ceny ciepła lub stawki opłaty miesięcznej i stawki opłaty za ciepło,
 - b) średniej stawki opłaty za usługi przesyłowe, wyrażonej w złotych za GJ, zamiast ustalonej w taryfie stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe i stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe.

Sprzedawca każdorazowo przy zmianie taryfy Sprzedawcy i przedsiębiorstw wytwórczych uaktualnia obowiązujące stawki cen średnich określonych w ust. 14 lit. a) i b) o zmianę stawek określonych w taryfach. Zmiana nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy Kompleksowej.

15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, Sprzedawca naliczy Odbiorcy opłaty:
- a) opłatę za ciepło pobieraną za każdy miesiąc, w którym dostarczono ciepło, która stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła oraz średniej ceny ciepła,
 - b) opłatę za usługi przesyłowe za każdy miesiąc, w którym dostarczono ciepło, która stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła oraz średniej stawki za usługi przesyłowe.
16. Obliczenia średniej ceny ciepła i stawki opłaty przesyłowej dokonuje się zgodnie z warunkami określonymi w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 17.09.2010 r. - *w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz zasad rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło* (Dz. U. 2010 nr 194 poz.1291 z późniejszymi zmianami).

Rozdział VIII

Koszty i opłaty dodatkowe

1. Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę poniesionymi, dodatkowymi kosztami, bez narzutów i marży, związanymi z:
- a) nieuzasadnionym wezwaniem przez Odbiorcę służb pogotowia technicznego w sprawach pozostających poza obszarem odpowiedzialności Sprzedawcy wynikającej z Umowy Kompleksowej,
 - b) sprawdzeniem na wniosek Odbiorcy prawidłowości wskazań układu miarowo-rozliczeniowego, jedynie w przypadku jego prawidłowego działania,
- Przez poniesione dodatkowe koszty Sprzedawcy rozumie się sumę poniesionych, udokumentowanych kosztów netto (bez podatku VAT) za wykonanie czynności określonych w ust. 1 lit. a-b.
2. Sprzedawca będzie obciążał Odbiorcę kosztami dodatkowymi ponoszonymi przez Sprzedawcę z tytułu udostępnienia przez Odbiorcę lub osoby trzecie pomieszczeń, w których zainstalowane są urządzenia, należące do Sprzedawcy lub przez niego eksploatowane, służące do przesyłania lub dystrybucji ciepła. Koszty ponoszone z tego tytułu Sprzedawca uwzględnia w rozliczeniach tylko z tymi Odbiorcami, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tych urządzeń i rozliczane są



według następujących zasad:

- a) w przypadku najmu pomieszczenia, w którym zainstalowany jest indywidualny węzeł ciepły, całością poniesionych kosztów Sprzedawca obciąża Odbiorcę zasilanego z tego węzła,
- b) w przypadku najmu pomieszczenia, w którym zainstalowany jest grupowy węzeł ciepły obsługujący więcej niż jednego Odbiorcę, ponoszonymi przez Sprzedawcę kosztami najmu tego węzła obciążani będą wszyscy odbiorcy zasilani z tego węzła grupowego. Kluczem podziału kosztów najmu jest zamówiona przez poszczególnych odbiorców moc cieplna dla wszystkich rodzajów potrzeb ciepłych (ogrzewanie, podgrzanie wody wodociągowej, wentylacja, inne) według stanu na dzień dokonywania rozliczenia.

Przez koszty najmu należy rozumieć sumę poniesionych przez Sprzedawcę w danym okresie rozliczeniowym opłat netto (bez podatku VAT) za najem pomieszczeń.

3. Okresem rozliczeniowym dla kosztów dodatkowych określonych w ust. 2 jest rok kalendarzowy lub okres od 1 stycznia danego roku do daty obowiązywania Umowy Kompleksowej.
4. Sprzedawca wystawia faktury obejmujące poniesione koszty i dolicza obowiązującą stawkę podatku VAT w terminie do 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego określonego w ust. 3 lub poniesienia kosztów określonych w ust. 1.

Rozdział IX

Warunki wprowadzania zmian cen i stawek opłat taryfowych

1. Zatwierdzona przez Prezesa URE taryfa dla ciepła wprowadzana jest każdorazowo w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne i obowiązuje ona Odbiorców ciepła bez konieczności przeprowadzania negocjacji mającej na celu zmianę postanowień Umowy Kompleksowej oraz zawarcia do niej aneksu.
2. Taryfa dla ciepła Sprzedawcy publikowana jest w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego. Sprzedawca wprowadza taryfę do stosowania nie wcześniej niż po upływie 14 dni i nie później niż do 45 dnia od dnia jej opublikowania. Sprzedawca będzie powiadamiał każdorazowo pisemnie Odbiorcę o zmianach cen i stawek opłat ujętych w taryfie Sprzedawcy, zmianach cen zakupu ciepła oraz dacie ich wprowadzenia do stosowania, co najmniej na 14 dni przed ich planowaną zmianą.

Rozdział X

Zasady rozliczeń z Odbiorcami

1. Należności z tytułu dostaw ciepła, o których mowa w rozdziale VII „Zasady naliczania opłat za ciepło” oraz kosztów dodatkowych, o których mowa w rozdziale VIII „Koszty i opłaty dodatkowe” będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktur wystawionych przez Sprzedawcę, na wskazany w nich rachunek bankowy. Dopuszcza się, po uzgodnieniu między stronami, przesyłanie faktur drogą elektroniczną.
2. Sprzedawca przesyłał będzie Odbiorcy:
 - a) fakturę miesięczną z tytułu dostarczania ciepła wystawioną za okres rozliczeniowy wg zasad określonych w rozdziale VII „Zasady naliczania opłat za ciepło”,
 - b) odrębne faktury z tytułu poniesionych przez Sprzedawcę kosztów dodatkowych wg zasad określonych w rozdziale VIII „Koszty i opłaty dodatkowe” ust. 1,



- c) odrębne faktury z tytułu poniesionych przez Sprzedawcę kosztów dodatkowych wg zasad określonych w rozdziale VIII „Koszty i opłaty dodatkowe” ust. 2.
3. Ustala się następujące terminy zapłaty faktur:
 - a) należności wykazanych na fakturze określonej w ust. 2 lit. a) do 20-go dnia każdego miesiąca następującego bezpośrednio po okresie rozliczeniowym; w przypadku, gdy dzień ten przypada w sobotę lub jest dniem ustawowo wolnym od pracy w pierwszym dniu roboczym następującym po tym dniu,
 - b) należności wykazanych na fakturze określonej w ust. 2 lit. b) w terminie 14 dni od dnia wystawienia przez Sprzedawcę faktury; w przypadku, gdy dzień ten przypada w sobotę lub jest dniem ustawowo wolnym od pracy w pierwszym dniu roboczym następującym po tym dniu,
 - c) należności wykazanych na fakturze określonej w ust. 2 lit. c) do 15-go dnia każdego miesiąca następującego bezpośrednio po okresie rozliczeniowym; w przypadku, gdy dzień ten przypada w sobotę lub jest dniem ustawowo wolnym od pracy w pierwszym dniu roboczym następującym po tym dniu.
 4. W przypadku nieterminowej zapłaty należności Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę odsetkami w ustawowej wysokości.

Rozdział XI

Warunki zmiany zamówionej mocy ciepłej

1. Zmiana mocy ciepłej zamówionej następuje wyłącznie na pisemny wniosek Odbiorcy.
2. Zgłoszenie i realizacja takiego wniosku może mieć miejsce jeden raz w ciągu roku kalendarzowego, chyba że postanowienia Umowy Kompleksowej stanowią inaczej.
3. Ustala się następujące warunki i terminy wprowadzenia zmian w zakresie zamówionej mocy ciepłej:
 - a) wniosek Odbiorcy o zmianę wielkości mocy zamówionej złożony w terminie do 1 października danego roku, skutkuje zmianą mocy zamówionej z dniem 1 stycznia następnego roku,
 - b) wniosek Odbiorcy o zmianę wielkości mocy zamówionej złożony w terminie po 1 października danego roku, skutkuje zmianą mocy zamówionej po upływie roku kalendarzowego od daty złożenia wniosku,
 - c) złożenie wniosku o zmniejszenie mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od uiszczania opłaty za moc zamówioną i opłaty za usługi przesyłowe, w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy.
4. Wniosek Odbiorcy o zwiększenie zamówionej mocy ciepłej może być niezrealizowany przez Sprzedawcę w terminach określonych w ust. 3, jeżeli warunki poboru mocy w zmienionej wartości wymagają poniesienia nakładów na przebudowę przyłącza, węzła ciepłego lub zwiększenia mocy w źródle. W przypadku, gdy zmiana mocy ciepłej zamówionej będzie skutkować koniecznością rozbudowy źródła ciepła, modernizacją sieci ciepłowniczej lub urządzeń węzła ciepłego będących własnością Sprzedawcy, wyda on warunki techniczne określające wymagania dla Odbiorcy, które winny być spełnione przed zrealizowaniem wniosku o zmianę zamówionej mocy ciepłej.



Rozdział XII

Zasady dostępu do urządzeń przesyłowych i pomieszczeń węzłów ciepłych

1. Sprzedawca korzysta z pomieszczeń Odbiorcy, w których zlokalizowane są urządzenia Sprzedawcy służące do przesyłu i dystrybucji ciepła niezbędne do realizacji Umowy Kompleksowej na podstawie zawartej odrębnej umowy.
2. Jeżeli Strony nie zawarły odrębnej umowy regulującej zasady korzystania przez Sprzedawcę z pomieszczenia (pomieszczeń) Odbiorcy, w którym zlokalizowane są urządzenia Sprzedawcy służące do przesyłu i dystrybucji ciepła lub zawarta umowa wygasła, Odbiorca użycza Sprzedawcy nieodpłatnie te pomieszczenia celem realizacji postanowień Umowy Kompleksowej w okresie jej obowiązywania, na następujących warunkach:
 - 2.1 Odbiorca oddaje Sprzedawcy do bezpłatnego używania pomieszczenia, w których zlokalizowane są urządzenia Sprzedawcy: węzły ciepłe, przyłącza, sieci telemetryczne, inne urządzenia niezbędne dla dostawy ciepła w zakresie ich obsługi, eksploatacji, remontów, modernizacji.
 - 2.2 W przypadku użyczenia Sprzedawcy wydzielonych pomieszczeń zobowiązany jest on do:
 - a) używania pomieszczeń zgodnie z ich przeznaczeniem zachowując obowiązujące normy i przepisy;
 - b) utrzymania porządku i czystości w pomieszczeniach oraz na terenie bezpośrednio przyległym do nich podczas prowadzenia prac remontowych i inwestycyjnych;
 - c) ponoszenia zwykłych kosztów utrzymania związanych z zapewnieniem właściwego stanu technicznego pomieszczeń i urządzeń oraz wymagań estetyki;
 - d) niezwłocznego naprawiania szkód powstałych z jego winy w użyczonych pomieszczeniach.
 - 2.3 Sprzedawca ma prawo do montażu dodatkowych urządzeń w pomieszczeniach węzłów ciepłych związanych z ich eksploatacją wraz z siecią telemetryczną i jej wyposażeniem.
 - 2.4 Sprzedawcy nie wolno bez zgody Odbiorcy dokonywać żadnych przeróbek i zmian w użyczonych pomieszczeniach, które mogą naruszyć substancję budynku lub pomieszczeń w sposób trwały.
 - 2.5 Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niesprawnie funkcjonującą kanalizacją znajdującą się w użyczonych pomieszczeniach.
 - 2.6 Sprzedawca po rozwiązaniu niniejszej Umowy Kompleksowej jest zobowiązany zwrócić Odbiorcy pomieszczenia w stanie niepogorszonym, jednakże Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zużycie rzeczy będące następstwem prawidłowego używania pomieszczeń.
 - 2.7 Odbiorca jest zobowiązany dostarczyć Sprzedawcy klucze lub kody do zamków umożliwiające dostęp do pomieszczeń węzłów w obiektach.
 - 2.8 Sprzedawca jest zobowiązany do zabezpieczenia dostępu do użyczonych pomieszczeń węzłów ciepłych poprzez montaż zamków. Sprzedawca jest zobowiązany do udostępnienia klucza lub kodu dostępu do pomieszczeń węzłów ciepłych na wniosek Odbiorcy, wskazanym przez niego uprawnionym osobom na okres niezbędny do wykonania czynności eksploatacyjnych. Odbiorca zobowiązuje się przedłożyć Sprzedawcy i aktualizować listę osób uprawnionych.