

**INFORMACJA DLA KONSUMENTÓW**

sporządzona na podstawie art. 8 oraz art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku  
o prawach konsumenta

**I. Informacje wstępne:**

Definicje:

- a. **Sprzedawca**- Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach, 43-100 Tychy ul. Kubicy 6, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców Sądu Rejonowego Katowice – Wschód w Katowicach pod numerem KRS 0000101552, NIP 646-10-15-439, Kapitał zakładowy: 150 783 600,00 zł, tel. +48 32 3256-411, fax: +48 32 219-50-40, @: [biuro@pec.tychy.pl](mailto:biuro@pec.tychy.pl), www: [pec.tychy.pl](http://pec.tychy.pl). (dalej: „Sprzedawca” lub „PEC”),
- b. **Konsument** – oznacza Odbiorcę, o którym mowa w art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego oraz Odbiorcę, będącego osobą fizyczną, dla którego Umowa kompleksowa nie posiada charakteru zawodowego, chociaż jest ona bezpośrednio związana z prowadzoną przez takiego Odbiorcę działalnością gospodarczą, przy czym Odbiorcą jest każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej ze Sprzedawcą (dalej: „Konsument” lub „Odbiorca”),
- c. **Strona**- odpowiednio Konsument lub Sprzedawca.

**II. Główne cechy świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem:**

**Główne cechy świadczenia:**

- a. Sprzedawca zobowiązuje się wobec Odbiorcy do sprzedaży energii cieplnej (ciepła), dystrybucji lub przesyłania ciepła za pomocą sieci ciepłowniczej wchodzącej w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy do miejsca określonego w Zleceniu, w ilości wynikającej z mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę.
- b. Odbiorca zobowiązuje się terminowego regulowania należności za dostarczone ciepło zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, warunkami Umowy kompleksowej i OWU.

**Sposób porozumiewania:**

- a. Pisemnie na adres: 43-100 Tychy, ul. Kubicy 6;
- b. Telefonicznie: +48 32 3256-411, fax: +48 32 219-50-40;
- c. W formie poczty elektronicznej: [biuro@pec.tychy.pl](mailto:biuro@pec.tychy.pl).
- d. za pośrednictwem portalu dostępnego pod adresem <https://ebok.pec.tychy.pl/>

**III. Dane identyfikujące Sprzedawcę:**

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach, 43-100 Tychy ul. Kubicy 6, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców Sądu Rejonowego Katowice – Wschód w Katowicach pod numerem KRS 0000101552, NIP 646-10-15-439, Kapitał zakładowy: 150 783 600,00 zł.

**IV. Łączna cena lub wynagrodzenie za świadczone usługi wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – informacja o sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść:**

Opłaty za świadczone usługi sprzedaży, dystrybucji lub przesyłania ciepła określa szczegółowo Taryfa dla ciepła, która zgodnie z przepisami Ustawy Prawo Energetyczne podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Taryfa dla Ciepła stanowi załącznik do Umowy kompleksowej dostarczania ciepła, ponadto z aktualną taryfą można zapoznać się poprzez stronę internetową pod adresem: <https://www.pec.tychy.pl/index.php/dokumenty.html>

Dla określenia wysokości opłat opłacanych przez Odbiorcę istotna jest grupa taryfowa, do której należy Odbiorca. Grupa taryfowa, do której Państwo należycie, została określona w Zleceniu dołączonym do Umowy kompleksowej.

**Odbiorca reguluje opłaty – w odniesieniu do miesięcznych okresów rozliczeniowych - obliczane na podstawie cen i stawek opłat określonych w Taryfach Sprzedawcy i Wytwórcy ciepła, których wysokość oblicza się w następujący sposób:**

- miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej i 1/12 rocznej ceny lub stawki opłaty miesięcznej za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej,
- opłata za ciepło, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości ciepła, ustalonej na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz ceny lub stawki opłaty za ciepło dla danej grupy taryfowej,
- miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę oraz 1/12 stawki rocznej opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
- opłata zmienna za usługi przesyłowe, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości ciepła ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
- opłata za nośnik ciepła, pobierana od Odbiorcy za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła dostarczonego do napełnienia instalacji wewnętrznych, stanowi iloczyn ilości dostarczonego nośnika ciepła, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza (a w przypadku jego uszkodzenia – na podstawie średniorocznego zużycia) i ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej,
- inne opłaty wynikające z zatwierdzonych Taryf Sprzedawcy i Wytwórcy ciepła.

**W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego zasilanych jest kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, opłaty, o których mowa powyżej oblicza się wg procentowego udziału mocy zamówionej dla obiektu (części obiektu) danego Odbiorcy w łącznej mocy zamówionej przez wszystkich Odbiorców w sposób przez nich uzgodniony, których obiekty (części obiektu) są zasilane z tego węzła, przy czym:**

- przy ustalaniu udziału procentowego w zużyciu ciepła wskazanego przez układ pomiarowo-rozliczeniowy podstawę stanowi wielkość mocy zamówionej na te cele, które są w danym okresie wykorzystywane (c.o., c.c.w., inne),
- zmiana mocy zamówionej dokonana przez jednego z Odbiorców, w związku ze zmianą całkowitej wielkości mocy zamówionej dla węzła cieplnego, skutkuje zmianą udziału procentowego dla wszystkich Odbiorców korzystających z tego węzła.

Opłaty za usługi dodatkowe określa Cennik usług i opłat dodatkowych Sprzedawcy dostępny na stronie internetowej Sprzedawcy pod adresem: pec.tychy.pl.

#### **V. Sposób i termin spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowana przez przedsiębiorcę procedura rozpatrywania reklamacji:**

- Sprzedawca zapewnia dostarczanie ciepła do obiektów Odbiorcy w sposób ciągły - w sezonie grzewczym, tj. w okresie, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów.
- Urządzenia automatycznej regulacji dostarczanego nośnika ciepła, jeżeli węzeł cieplny jest w nie wyposażony, będą automatycznie uruchamiały lub wyłączały ogrzewanie obiektów, w trakcie trwania okresu grzewczego, przy przekroczeniu granicy temperatury zewnętrznej wynoszącej +15°C, a także przy innej temperaturze określonej na pisemny wniosek Odbiorcy. Zmiana ustawienia temperatury odbywa się na koszt Odbiorcy.
- Termin włączenia i wyłączenia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania ustala Odbiorca (z uwzględnieniem jednak powyższej zasady, że dostarczanie ciepła odbywa się w sezonie grzewczym), a Sprzedawca dokona rozpoczęcia lub przerwania dostarczania ciepła na pisemny wniosek Odbiorcy w następującym trybie:
  - a. na wniosek złożony w dniu roboczym rozpoczęcie dostarczania ciepła nastąpi nie później niż w ciągu 36 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę – gdy realizacja wypada w dniu roboczym,
  - b. w pierwszym dniu roboczym po dniach wolnych – gdy zgłoszenia dokonano tak, że jego realizacja w terminie określonym w lit. a. przypadłaby na dzień wolny od pracy.
- W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego jest zasilanych kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła (a także zmiana ustawienia temperatury urządzeń automatycznej regulacji dostarczania ciepła) odbywa się po zgłoszeniu takiej ilości obiektów (części obiektu) zasilanych z tego węzła, dla których łączna moc zamówiona stanowi co najmniej 50% całkowitej wielkości mocy cieplnej zamówionej dla tego węzła.
- Nośnikiem ciepła jest woda gorąca o zmiennej temperaturze regulowanej wg Tabeli regulacyjnej wody sieciowej stanowiącej Załącznik nr 3 do zawartej z Państwem Umowy kompleksowej. Zmiana wartości zawartych w Tabeli regulacyjnej wody sieciowej nie stanowi zmiany Umowy kompleksowej.

**Reklamacje**

- Odbiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w związku z realizacją Umowy kompleksowej w terminach wskazanych w cz. IV pkt. 11 lit. c i d oraz cz.t VIII ust. 1 OWU. Reklamacja nie zwalnia Odbiorcy z terminowego regulowania należności za dostarczone ciepło. Ewentualne korekty nieprawidłowych rozliczeń z tytułu realizacji Umowy kompleksowej będą dokonywane w ciągu 14 dni od daty ich stwierdzenia.
- Odbiorca może składać reklamacje w następujący sposób:
  - a. pisemnie na adres: 43-100 Tychy, ul. Kubicy 6, lub
  - b. w formie elektronicznej na adres e-mail: [biuro@pec.tychy.pl](mailto:biuro@pec.tychy.pl).
- We wszelkich sprawach związanych z Umową należy powoływać się na dane umożliwiające identyfikację Odbiorcy, na przykład: imię i nazwisko, numer Odbiorcy, numer Umowy kompleksowej, numer faktury VAT bądź innego dokumentu rozliczeniowego.
- Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację (udzielić odpowiedzi na reklamację) w następujących terminach:
  - 14 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorców składane na piśmie lub elektronicznie,
  - 30 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorców składane na piśmie lub elektronicznie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
- Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- Sprzedawca nie ma obowiązku rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wnoszący reklamację nie podał danych umożliwiających jego identyfikację. Jeżeli jednak dane, podane w reklamacji, choć niepełne umożliwiają skontaktowanie się z Konsumentem, Sprzedawca wzywa go do uzupełnienia brakujących danych w terminie 7 dni od otrzymania wezwania do uzupełnienia wniosku. Wezwanie zawiera pouczenie, że po bezskutecznym upływie ww. terminu Sprzedawca będzie uprawniony do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
- Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy kompleksowej rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Koordynatora lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Jeśli reklamacja nie zostanie uwzględniona, Odbiorca może w szczególności:
  - Wystąpić do Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, o którym mowa w art. 31 a ustawy Prawo Energetyczne z wnioskiem o rozwiązanie sporu (adres: Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa; więcej informacji na stronie <http://www.koordinator.ure.gov.pl/>), przy czym warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez Odbiorcę próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu,
  - Wystąpić do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki na podstawie art. 8 ustawy Prawo Energetyczne z wnioskiem o rozpatrzenie sporu – jeśli reklamacja dotyczy nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania ciepła lub odmowy zawarcia Umowy kompleksowej (adres: Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa; więcej informacji na stronie [www.ure.gov.pl/](http://www.ure.gov.pl/)),
  - W sprawach, które nie zostały zastrzeżone dla Prezesa URE lub innych organów - wystąpić do właściwego sądu powszechnego.

**VI. Przewidziana przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność świadczenia z umową, informacja o obowiązku dostarczania świadczenia bez wad:**

Sprzedawca odpowiada za zgodność świadczenia z Umową kompleksową, w tym w szczególności za dotrzymanie standardów jakościowych w niej określonych i zobowiązany jest do dostarczania ciepła do Odbiorcy zgodnie z tymi standardami.

W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługuje bonifikata w wysokości określonej w Taryfie, Umowie kompleksowej lub OWU.

- Przez ograniczenie w dostarczaniu ciepła rozumie się zmniejszenie w okresie doby dostawy mocy cieplnej dla ogrzewania do 40%. Bonifikata obliczana będzie wg wzoru:

$$S_u = S_{um} + S_{uc}$$

$$S_{um} = 0,25 ( N_t - N_r ) \times C_n \times h_p : 365$$

$$S_{uc} = 0,4 ( N_t - N_r ) \times 3,6 \times 24 \times h_p \times C_c$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$S_u$  – łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,

$S_{um}$  – bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej,

$S_{uc}$  – bonifikatę za niedostarczone ciepło,

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

$N_r$  – rzeczywistą moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [MW],

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

$h_p$  – liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców,

$C_n$  – cenę za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej [zł/ MW],

$C_c$  – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [zł/GJ].

- Przez przerwę w dostawie ciepła rozumie się:
  - a. brak dostawy lub zmniejszenie dostawy mocy cieplnej na ogrzewanie o więcej niż 40%,
  - b. brak dostawy lub obniżenie temperatury ciepłej wody użytkowej poniżej 45°C w granicy dostawy ciepła.

Bonifikata w tym przypadku będzie obliczana wg wzoru:

$$S_u = S_{um} + S_{uc}$$

$$S_{um} = 0,5 ( N_t - N_r ) \times C_n \times h_p : 365$$

$$S_{uc} = 0,8 ( N_t - N_r ) \times 3,6 \times 24 \times h_p \times C_c$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$S_u$  – łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,

$S_{um}$  – bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej,

$S_{uc}$  – bonifikatę za niedostarczone ciepło,

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

$N_r$  - rzeczywistą moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [MW],

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

$h_p$  – liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców,

$C_n$  – cenę za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej [zł/ MW],

$C_c$  – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [zł/GJ].

#### **Bonifikata**

- W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła na ogrzewanie i planowych przerw w dostarczaniu ciepła, Odbiorcy przysługują bonifikaty, których wysokość ustala się według następujących zasad:
  - Jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustaleń w pkt IV ust. 4 OWU, bonifikata stanowi 1/30 opłaty miesięcznej za zamówioną moc cieplną na ogrzewanie obiektów, w których nastąpiło opóźnienie -za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia,
  - Jeżeli planowa przerwa w dostarczaniu ciepła była dłuższa od ustalonej w pkt IV OWU ust. 6, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła – za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy.

#### **VII. Czas trwania umowy lub - gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – informacja o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy:**

##### **Czas trwania:**

Umowa zawierana jest na czas określony lub nieokreślony (w zależności od treści umowy).

##### **Sposób oraz przesłanki wypowiedzenia umowy:**

- a. Umowa może być rozwiązana przez Konsumenta z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 3 (trzy) miesiące liczonego od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Sprzedawca otrzymał wypowiedzenie.
- b. Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 3 (trzy) miesiące liczonego od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Sprzedawca doręczył wypowiedzenie w następujących przypadkach:

- gdy instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska, a Odbiorca – mimo wstrzymania dostawy ciepła i wezwania do usunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 14 dni – nieprawidłowości tych nie usunie;
  - gdy nastąpił nielegalny pobór ciepła, a Odbiorca nie przywróci stanu zgodnego z prawem i nie ureguluje należnych Sprzedawcy z tego tytułu opłat karnych w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni;
  - gdy Odbiorca opóźnia się z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, a Odbiorca – mimo wstrzymania dostawy ciepła – nie ureguluje należnych Sprzedawcy kwot w wyznaczonym dodatkowym terminie, nie krótszym niż 14 dni, ani - pomimo starań Sprzedawcy - nie zawrze ze Sprzedawcą w rozsądnym terminie porozumienia w sprawie spłaty powstałego zadłużenia lub mimo zawarcia takiego porozumienia nie realizuje go;
  - gdy Odbiorca uniemożliwia wstęp upoważnionym pracownikom Sprzedawcy, wraz z niezbędnym sprzętem, na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z eksploatacją i naprawą urządzeń stanowiących własność Sprzedawcy oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowych, dotrzymywania warunków Umowy kompleksowej i warunków rozliczeń, pomimo wezwania wystosowanego przez Sprzedawcę, w którym Sprzedawca wyznaczył termin – nie krótszy niż 30 dni – na udostępnienie nieruchomości, pomieszczeń lub umożliwienie dostępu do urządzeń;
- c. Sprzedawca ma prawo wypowiedzenia Umowy kompleksowej z przyczyn ekonomicznych, tj. w przypadku, gdy ponoszone przez niego koszty w celu zapewnienia dostawy ciepła do Odbiorcy znacznie przewyższają dochody z tego tytułu. Wypowiedzenie Umowy kompleksowej z tego powodu wymaga uzasadnienia i może nastąpić z:
- W przypadku Konsumentów z 24 (dwudziesto cztero)-miesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na 31 maja, przypadającego po upływie okresu wypowiedzenia;
- d. Sprzedawca ma prawo rozwiązania Umowy kompleksowej, w przypadku gdy pomimo zawiadomienia Odbiorcy z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków, Odbiorca w podanym terminie nie wykonał wskazanych prac. Zawiadomienie powinno nastąpić co najmniej z 12 (dwunasto)-miesięcznym wyprzedzeniem. Sprzedawca będzie mógł wypowiedzieć Umowę kompleksową po bezskutecznym upływie okresu wskazanego w zawiadomieniu z zachowaniem 3 (trzy)-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na 31 maja, przypadającego po upływie okresu wypowiedzenia.

#### **Sposób wypowiedzenia**

- a. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- b. Strony mogą rozwiązać Umowę kompleksową lub skrócić okres wypowiedzenia za obopólnym porozumieniem wyrażonym na piśmie.

### **VIII. Odstępnie od umowy oraz ponoszone przez Konsumenta koszty**

1. Konsument, który zawarł Umowę kompleksową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Jeżeli Konsument zawarł Umowę kompleksową poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty Sprzedawcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta, termin do odstąpienia od tej umowy wynosi 30 dni. Odstąpienie od Umowy kompleksowej powoduje, że Umowę taką uważa się za niezawartą.
2. Sprzedawca zwraca Konsumentowi, który odstąpił od Umowy kompleksowej wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia poinformowania przez Konsumenta o decyzji wykonania prawa odstąpienia od umowy, a Konsument, który odstąpił od Umowy kompleksowej nie ponosi żadnych kosztów, za wyjątkiem kosztów, które wynikły z decyzji Konsumenta tj. jeżeli zażądali Państwo w sposób wyraźny rozpoczęcia dostarczania energii cieplnej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy kompleksowej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa i zostaliście Państwo poinformowani o prawie do odstąpienia od Umowy zgodnie z przepisami, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od Umowy kompleksowej.
3. Zwrot płatności w przypadku skorzystania z prawa odstąpienia od umowy dokonany zostanie przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyrazi zgodę na inne rozwiązanie – w każdym przypadku bez obciążania Konsumenta jakimikolwiek opłatami w związku z tym zwrotem.
4. Sprzedawca nie może przyjmować płatności przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 1, w tym w przypadku zawarcia Umowy kompleksowej podczas nieumówionej wizyty Sprzedawcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta.
5. Oświadczenie o odstąpieniu może być przekazane pisemnie na adres: 43-100 Tychy, ul. Kubicy 6 bądź w formie elektronicznej na adres: [biuro@pec.tychy.pl](mailto:biuro@pec.tychy.pl).
6. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy kompleksowej Konsument, może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik do Umowy kompleksowej, jednakże nie jest to obowiązkowe.
7. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłanie informacji o odstąpieniu nastąpiło przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

8. W przypadku, gdy Konsument nie wystosuje do Sprzedawcy żądania rozpoczęcia dostarczania energii cieplnej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy kompleksowej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Sprzedawca rozpocznie dostarczanie energii cieplnej po upływie okresu, w którym Konsument mógłby odstąpić od Umowy kompleksowej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z ust. 1.
9. Żądanie Konsumenta dotyczące rozpoczęcia dostarczania energii cieplnej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy kompleksowej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa musi być wyraźne, a także zawierać oświadczenie, że Konsument przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez Sprzedawcę.

#### **IX. Tryb pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich**

Konsument, będący odbiorcą ciepła w gospodarstwie domowym, ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich, zgodnie z przepisami ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Podmiotem uprawnionym do rozpatrywania pozasądowego sporu konsumenckiego w zakresie Umowy kompleksowej jest Koordynator ds. negocjacji działający przy Prezesie URE (<http://www.koordinator.ure.gov.pl/>), o którym mowa w pkt V niniejszej informacji. Zasady dostępu do procedur rozpatrywania sporów dostępne są na ww. stronie Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie URE (<http://www.koordinator.ure.gov.pl/>), w siedzibach lub na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ([www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)).

Konsument, o którym mowa w art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, może też uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu, korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (np. Federacja Konsumentów [www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl), Stowarzyszenie Konsumentów Polskich [www.konsumenci.org](http://www.konsumenci.org)). Konsument, o którym mowa w art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, ma prawo także skorzystać z platformy ODR:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

#### **X. Pozostałe informacje**

Informacje o strukturze paliw pierwotnych zużywanych do wytwarzania ciepła sprzedawanego przez Sprzedawcę w poprzednim okresie grzewczym, wpływie wytwarzania tego ciepła na środowisko, w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów, zamieszczone są na tablicy informacyjnej w siedzibie Sprzedawcy do dnia 31 sierpnia danego roku kalendarzowego.

Pozostałe informacje wskazane w art. 8 oraz art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (takie jak przykładowo informacje o istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony, mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć, możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur) nie zostały wskazane w informacji, jako że nie dotyczą umowy zawieranej pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.