

Załącznik Nr 1
do Umowy o świadczenie Usługi Fortum Licznik PLUS

Regulamin Usługi Fortum Licznik PLUS

Niniejszy Regulamin Usługi Fortum Licznik PLUS określa zasady świadczenia przez Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. na rzecz Klienta Usługi Fortum Licznik PLUS i stanowi integralną część Umowy o świadczenie Usługi Fortum Licznik PLUS (zwaną dalej „Umową”) zawartej między Klientem a Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o.

1. Definicje i określenia użyte w Umowie i Regulaminie oznaczają:

- 1.1. **Adapter komunikacyjny** – urządzenie elektroniczne umożliwiające komunikację przewodową pomiędzy Monitorowanymi urządzeniami a Modułem telemetrycznym;
- 1.2. **Centrum monitoringu** – oprogramowanie zapewnione przez Fortum, umożliwiające przechowywanie Danych bieżących, wykonywanie na nich operacji, a także uzyskiwanie dostępu do przechowywanych Danych bieżących, o ile w ramach Usługi Fortum Licznik PLUS taki dostęp jest oferowany;
- 1.3. **Dane bieżące** – aktualnie odczytana (odświeżona) wartość wielkości fizycznych mierzonych lub wyliczanych przez Monitorowane urządzenia pomiarowe, która została poprawnie przesłana i jest dostępna w Systemie monitoringu;
- 1.4. **Dodatkowe liczniki ciepła** – objęte Umową, podłączone do Modułów telemetrycznych urządzenia służące do ustalania ilości ciepła przekazanego z Węzła cieplnego do instalacji odbiorczej centralnego ogrzewania lub instalacji odbiorczej ciepła wentylacji, zamontowane w Węzłach cieplnych przez Klienta lub przez Fortum na zlecenie Klienta;
- 1.5. **Fortum** – Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Słonimskiego 1A, 50-304 Wrocław, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033402, NIP 118-16-06-467;
- 1.6. **Inny punkt rozliczeniowy** – inne, poza Węzłem cieplnym, miejsca w których następuje rozliczenie dostaw ciepła (np. rozdzielacze techniczne), z których zasilane są w ciepło obiekty Klienta, a w których zainstalowany został Moduł telemetryczny, do którego podłączone zostały Monitorowane urządzenia;
- 1.7. **Instalacja odbiorcza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do transportowania ciepła lub ciepłej wody z Węzłów cieplnych do odbiorników ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w obiekcie;
- 1.8. **Klient** - osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, o której mowa w art. 33(1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, która zawarła Umowę o świadczenie Usługi Fortum Licznik PLUS, a która jednocześnie jest stroną umowy kompleksowej dostarczania ciepła, umowy sprzedaży ciepła lub umowy przesyłowej zawartej

z Fortum;

- 1.9. **Moduł telemetryczny** – zainstalowany na Węźle cieplnym i/lub Innych punktach rozliczeniowych dostawy ciepła element Systemu monitoringu, realizujący komunikację pomiędzy Centrum monitoringu a Monitorowanymi urządzeniami zamontowanymi w Węzłach cieplnych i/lub Innych punktach rozliczeniowych dostawy ciepła;
- 1.10. **Monitorowane urządzenia** – urządzenia, które posiadają możliwości elektronicznego przekazywania mierzonych przez siebie Danych bieżących, zamontowane w Węzłach cieplnych lub Innych punktach rozliczeniowych dostawy ciepła, w których następuje rozliczenie dostarczonego ciepła pomiędzy Fortum a Klientem;
- 1.11. **Regulamin lub Regulamin Usługi Fortum Licznik PLUS** – niniejszy dokument, określający zasady świadczenia Usługi Fortum Licznik PLUS, oraz wzajemne prawa i obowiązki Stron Umowy stanowiący Załącznik Nr 1 do Umowy;
- 1.12. **Reklamacja** – skierowane do Fortum wyrażenie niezadowolenia, pozostające w związku ze świadczoną Usługą Fortum Licznik PLUS, będące skutkiem przekonania o nieprzestrzeganiu postanowień Umowy;
- 1.13. **Siła Wyższa** – wszelkie zdarzenia, które wpływają na realizację Umowy, a pozostają poza kontrolą Stron i których nie można było przewidzieć lub które choć przewidywalne były nieuniknione, nawet mimo przedsięwzięcia przez Strony wszelkich uzasadnionych czynności zmierzających do uniknięcia takich wydarzeń lub ich skutków. Pojęcie siły wyższej obejmuje w szczególności działania wojenne lub stany nadzwyczajne w tym stan wojenny, stan wyjątkowy, stan klęski żywiołowej w tym spowodowany siłami przyrody, jak również awariami urządzeń przemysłowych i skażeniem radioaktywnym, atak terrorystyczny, strajk, działania sił natury, przed którymi przy dołożeniu należytej staranności nie można było się zabezpieczyć;
- 1.14. **Strony Umowy** – Fortum oraz Klient, który zawarł z Fortum umowę o świadczenie Usługi Fortum Licznik PLUS;
- 1.15. **System monitoringu** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń telemetrycznych i oprogramowania służących do akwizycji i archiwizacji danych, oraz zdalnego sterowania ustawieniami Węzłów cieplnych. Umożliwia także komunikację z innymi systemami informatycznymi;
- 1.16. **Układ pomiarowo - rozliczeniowy** – zainstalowany w Węźle cieplnym dopuszczony do stosowania, zgodnie z przepisami o miarach, zabezpieczony cechami (opłombowany) przez Fortum zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła (m.in. ciepłomierz, wodomierz), których wskazania stanowią podstawę do obliczania należności z tytułu dostarczania ciepła lub nośnika ciepła;
- 1.17. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi Fortum Licznik PLUS zawarta między Klientem a Fortum wraz ze wszystkimi Załącznikami stanowiącymi jej integralną część;
- 1.18. **Usługa Fortum Licznik PLUS** – usługa polegająca na zapewnieniu nadzoru nad prawidłowym działaniem Dodatkowych liczników ciepła, ciągłości ich pracy, transmisji Danych bieżących

mierzonych przez Dodatkowe liczniki ciepła do Centrum monitoringu z wykorzystaniem Modułów telemetrycznych oraz Systemu monitoringu oraz serwisu Dodatkowych liczników ciepła, której zakres został określony w punkcie 3 niniejszego Regulaminu, jak również na realizacji zobowiązań opisanych w pkt 5 Regulaminu;

- 1.19. **Usterka techniczna** – zakłócenia w pracy Dodatkowego licznika ciepła lub zakłócenia w transmisji uniemożliwiające wykorzystanie Danych bieżących w celu realizacji zobowiązania Fortum, o którym jest mowa punkcie 5.1. Regulaminu lub inne nieprawidłowości dotyczące świadczonej Usługi Fortum Licznik PLUS;
- 1.20. **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, w którym zainstalowano Moduł telemetryczny, do którego podłączone zostały Monitorowane urządzenia.

2. Urządzenia objęte niniejszą Umową

- 2.1. Określenie „Dodatkowe liczniki ciepła” odnosi się wyłącznie do liczników ciepła objętych Umową i wyszczególnionych w Załączniku Nr 2.
- 2.2. Liczba Dodatkowych liczników ciepła zamontowanych w Węźle cieplnym wraz z licznikami ciepła stanowiącymi część Układu pomiarowo - rozliczeniowego nie może być większa od 3.
- 2.3. Miejsca instalacji Dodatkowych liczników ciepła (adresy węzłów cieplnych lub innych miejsc), w tym określenie Instalacji odbiorczej dla której Dodatkowy licznik ciepła będzie dokonywał pomiaru zużycia ciepła, a także podstawowe dane techniczne Dodatkowych liczników ciepła (średnica, przepływ nominalny) zostały określone w Załączniku Nr 2 Umowy.
- 2.4. Klient oświadcza, że w stosunku do pomieszczeń Węzłów cieplnych i innych pomieszczeń, wyszczególnionych w Załączniku Nr 2 do niniejszej Umowy, przysługuje mu tytuł prawny w zakresie umożliwiającym wykonanie przez niego obowiązków wynikających z Umowy jak również oświadcza, że w stosunku do Węzłów cieplnych, które nie są własnością Fortum, uzyskał zgodę właściciela Węzła cieplnego na wykonanie montażu Dodatkowych liczników ciepła.

3. Zakres i zasady świadczenia Usługi Fortum Licznik PLUS

- 3.1. W okresie obowiązywania niniejszej Umowy Fortum zobowiązuje się do świadczenia, w odniesieniu do Dodatkowych liczników ciepła, wyłącznie następujących usług:
 - 3.1.1. przesyłania Danych bieżących mierzonych przez Dodatkowe liczniki ciepła do Centrum monitoringu,
 - 3.1.2. nadzoru nad pracą Dodatkowych liczników ciepła i utrzymania łączności z Systemem monitoringu,
 - 3.1.3. wykonywania oceny stanu technicznego Dodatkowych liczników ciepła w miejscu ich zainstalowania,
 - 3.1.4. usuwania, z wyłączeniem naprawy uszkodzeń wskazanych w punkcie 4. poniżej,

następujących Usterek technicznych i awarii Dodatkowych liczników ciepła:

- 3.1.4.1. Uszkodzenie pary czujników temperatury,
 - 3.1.4.2. Uszkodzenie przetwornika przepływu
 - 3.1.4.3. Uszkodzenie przelicznika
 - 3.1.4.4. Uszkodzenie połączenia przewodowego Dodatkowego licznika ciepła z Modułem telemetrycznym,
 - 3.1.4.5. Uszkodzenia Adaptera komunikacyjnego,
 - 3.1.5. Jednokrotnej, przeprowadzonej w ostatnim roku ważności aktualnej cechy legalizacyjnej nadanej przez producenta, legalizacji Dodatkowych liczników ciepła.
- 3.2. W przypadku gdy Dodatkowy licznik ciepła jest własnością Fortum, w ramach realizacji czynności opisanych w punkcie 3.1.5., Fortum zastąpi, zainstalowany w ramach realizacji niniejszej Umowy, Dodatkowy licznik ciepła innym licznikiem ciepła o analogicznej średnicy oraz przepływie nominalnym posiadającym aktualną cechę legalizacyjną, wobec którego będzie świadczyło obowiązki określone w niniejszej Umowie bez zmiany ich zakresu. z chwilą zamontowania, licznik ciepła staje się Dodatkowym licznikiem ciepła w rozumieniu Umowy.
- 3.3. Na podstawie Umowy Klient zobowiązuje się do organizacyjno-technicznego współdziałania z Fortum w ramach podejmowanych prac, w tym w szczególności do zapewnienia swobodnego dostępu do pomieszczeń, w których są zainstalowane Węzły cieplne wymienione w Załączniku Nr 2 Umowy, w szczególności na czas niezbędny do montażu urządzeń określonych w § 3 ust 1 Umowy, serwisu zainstalowanych urządzeń, usuwania awarii, załatwiania reklamacji, etc.
- 3.4. W przypadku gdy Dodatkowy licznik ciepła jest własnością Klienta, w ramach realizacji czynności opisanych w punkcie 3.1.5., Fortum podejmie starania, aby na czas niezbędny do legalizacji Dodatkowego licznika ciepła w jego miejsce zamontować czasowo urządzenie zastępcze. W przypadku braku dostępności odpowiedniego licznika ciepła urządzenie zastępcze nie będzie montowane.

4. Zasady usuwania uszkodzeń nie objętych Usługą Fortum Licznik PLUS

- 4.1. Wykonywanie czynności serwisowych polegających na usunięciu uszkodzenia Dodatkowych liczników ciepła lub uszkodzenia połączenia przewodowego Dodatkowych liczników ciepła z Modułem telemetrycznym w przypadkach spowodowanych:
- 4.1.1. przez gryzonie,
 - 4.1.2. z przyczyn niezawinionych przez Fortum, w szczególności w przypadku: zaginięcia, zalania, pożaru, przepięcia, zniszczenia lub mechanicznego uszkodzenia Urządzeń dokonanej przez Klienta, pracowników Klienta lub osoby trzecie, w tym osoby, którym pomieszczenie, w którym znajduje się Węzeł cieplny będący własnością Fortum, zostało udostępnione na wniosek Klienta, oraz w przypadkach włamania do pomieszczeń, w których znajduje się Węzeł cieplny nie będący własnością Fortum,

będą realizowane przez Fortum wyłącznie na koszt i zlecenie Klienta, podpisane przez upoważnionego przedstawiciela Klienta wskazanego w Załączniku Nr 4, w oparciu o ceny czynności serwisowych określone w punkcie 2 i 3 Załącznika Nr 3 do Umowy.

- 4.2. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Dodatkowego licznika ciepła, o którym jest mowa w punkcie 4.1. powyżej, Fortum prześle Klientowi zgłoszenie uszkodzenia udokumentowane odpowiednim, potwierdzającym uszkodzenie, protokołem podpisanym przez przedstawiciela Fortum.
- 4.3. Korespondencja w sprawie usunięcia uszkodzenia Dodatkowych liczników ciepła, o którym mowa w punkcie 4.1, (zgłoszenie uszkodzenia, zlecenie naprawy, zgłoszenie usunięcia uszkodzenia, terminy napraw) będzie się odbywała na adresy mailowe i pomiędzy osobami wskazanymi w Załączniku Nr 4 do Umowy.
- 4.4. W związku ze zobowiązaniem Fortum, o którym jest mowa w punkcie 5.1. poniżej, Klient zleci Fortum naprawę uszkodzonego Dodatkowego licznika ciepła w terminie do 7 dni od otrzymania zgłoszenia o uszkodzeniu. W przypadku braku zlecenia naprawy Dodatkowego licznika ciepła we wskazanym powyżej terminie, Fortum jest uprawnione do rozwiązania Umowy na podstawie punktu 7.1.2. Regulaminu.
- 4.5. Usunięcie uszkodzenia, o którym jest mowa w punkcie 4.1. będzie dokumentowane Protokołem dopuszczenia Dodatkowego licznika ciepła do rozliczeń po naprawie, podpisanym jednostronnie przez osoby kontaktowe Fortum wskazane w Załączniku Nr 4 do niniejszej Umowy. Protokół zostanie przesłany do Klienta.
- 4.6. Fortum deklaruje usunięcie uszkodzenia Dodatkowych liczników ciepła w terminie do 30 dni od daty przesłania zlecenia, o którym jest mowa w punkcie 4.4.

5. Uwzględnianie wskazań Dodatkowych liczników ciepła w procesie fakturowania.

- 5.1. W okresie obowiązywania niniejszej Umowy dla Węzłów cieplnych ujętych w Załączniku Nr 2, Fortum zobowiązuje się do dokonywania podziału, ustalonych na podstawie wskazań należącego do Fortum Układu pomiarowo - rozliczeniowego zainstalowanego w Węźle cieplnym, ilości i kosztów ciepła dostarczonego do Węzła cieplnego w danym okresie rozliczeniowym, na:
 - 5.1.1. ilość i koszt ciepła dostarczonego odpowiednio do instalacji centralnego ogrzewania i wentylacji (o ile występuje i został zamontowany odpowiedni Dodatkowy licznik ciepła) ustalonych zgodnie ze wskazaniami zamontowanych w tych instalacjach Dodatkowych liczników ciepła,
 - 5.1.2. ilość i koszt ciepła zużytego do przygotowania w Węźle cieplnym ciepłej wody użytkowej ustalone jako różnica wskazań Układu pomiarowo – rozliczeniowego oraz wskazań Dodatkowych liczników ciepła, o których jest mowa w punkcie 5.1.1.
- 5.2. Informacja o podziale, o którym jest mowa w punkcie 5.1 powyżej, w okresie obowiązywania niniejszej Umowy, będzie zawarta na fakturach za ciepło wystawianych dla Klienta na podstawie umowy dostarczania ciepła.

- 5.3. W przypadku, gdy Węzeł cieplny ujęty w Załączniku Nr 2 do Umowy jest objęty wyłącznie umową na świadczenie usług przesyłowych ciepła, to zobowiązanie, o którym mowa w punkcie 5.1. i 5.2. powyżej dotyczy wyłącznie ilości ciepła i opłaty zmiennej za świadczone usługi przesyłowe jakie są ujęte na fakturach wystawianych przez Fortum.
- 5.4. Rozpoczęcie umieszczania na fakturach za ciepło informacji, o których mowa w pkt 5.2. powyżej wymaga wprowadzenia Dodatkowego licznika ciepła do rozliczeń i będzie następowało od okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu wykonania czynności odbiorowych Dodatkowego licznika ciepła i podpisaniu protokołu montażu, o którym jest mowa w Umowie.
- 5.5. W okresie niesprawności Dodatkowych liczników ciepła (np. naprawy serwisowej) lub wystąpienia innej Usterki technicznej zobowiązanie, o którym jest mowa w punkcie 5.1 powyżej będzie realizowane w oparciu o metodę zastępczą określoną w umowie na dostarczanie ciepła, o której jest mowa w preambule Umowy. W przypadku uszkodzenia Dodatkowego licznika ciepła z przyczyn, o których jest mowa w punkcie 4.1. Regulaminu, metoda zastępcza będzie stosowana od dnia uszkodzenia wyłącznie do końca miesiąca kalendarzowego, w którym doszło do uszkodzenia Dodatkowego licznika ciepła, chyba że Klient w terminie wskazanym w punkcie 4.4. Regulaminu prześle zlecenie na wykonanie naprawy.
- 5.6. W przypadku gdy w trakcie miesiąca kalendarzowego:
- 5.6.1. zostanie rozwiązana Umowa,
 - 5.6.2. zostanie zmieniony Załącznik Nr 2 do Umowy - wyłącznie wobec Węzłów cieplnych i/lub Innych punktów rozliczeniowych wyłączonych z zakresu Usługi Fortum Licznik PLUS poprzez zmianę Załączników Nr 2,
 - 5.6.3. zostanie wstrzymane świadczenie Usługi zgodnie z punktem 6 niniejszego Regulaminu
 - 5.6.4. dojdzie do zaprzestania świadczenia Usługi Fortum Licznik PLUS z jakichkolwiek innych względów,
- Fortum nie będzie zobowiązane do wykonania obowiązków określonych w niniejszym pkt 5 Regulaminu Usługi Fortum Licznik PLUS za miesiąc kalendarzowy, w którym pojawiła się którakolwiek z ww. okoliczności, co nie będzie mieć wpływu na wysokość wynagrodzenia, jakie Klient zobowiązany będzie uiścić Fortum zgodnie z postanowieniami Umowy.

6. Wstrzymanie świadczenia Usługi

- 6.1. Fortum może wstrzymać wykonywanie Usługi Fortum Licznik PLUS w przypadku, gdy Klient pozostaje w opóźnieniu z zapłatą faktury lub należności ubocznych przez okres co najmniej 7 dni po upływie terminu płatności. Przed wstrzymaniem wykonywania Usługi Fortum Licznik PLUS, Fortum wezwie Klienta do uregulowania zaległych należności wyznaczając mu termin co najmniej 7 dni na dokonanie uregulowania należności. Termin, o którym jest mowa w zdaniu poprzedzającym będzie liczony od daty doręczenia wezwania do zapłaty, przy czym doręczenie wezwania może nastąpić w formie elektronicznej z elektronicznym podpisem kwalifikowanym lub w formie dokumentowej na adres e-mail osoby kontaktowej wskazanej w Załączniku Nr 4 do niniejszej Umowy lub tradycyjnie listem poleconym na adres wskazany w Umowie. Fortum może

informować Klienta o opóźnieniu w zapłacie również za pośrednictwem elektronicznego biura obsługi klienta po wdrożeniu przez Fortum takiej funkcjonalności w eBOK Fortum Ciepło.

- 6.2. W przypadku wstrzymania wykonywania Usługi Fortum Licznik PLUS, Fortum wznowi ich świadczenie w terminie do 5 dni roboczych po ustaniu naruszenia postanowień Umowy. Realizacja zobowiązania, o którym jest mowa w punkcie 5.1. powyżej zostanie przywrócona za miesiąc kalendarzowy następujący po miesiącu, w którym ustało naruszenie postanowienia Umowy.
- 6.3. W przypadku wstrzymania świadczenia Usługi Fortum Licznik PLUS zgodnie z pkt. 6.1. powyżej, Klient będzie zobowiązany pokryć koszty ponownego uruchomienia Usługi Fortum Licznik PLUS w wysokości określonej w Cenniku, stanowiącym Załącznik Nr 3 powiększonej o podatek VAT w należnej wysokości.

7. Rozwiązanie Umowy bez wypowiedzenia

- 7.1. Fortum może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w drodze pisemnego oświadczenia przesłanego na adres wskazany w Umowie lub oświadczenia złożonego w formie elektronicznej z elektronicznym podpisem kwalifikowanym lub w formie dokumentowej na adres e-mail osoby kontaktowej wskazanej w Załączniku Nr 4 do niniejszej Umowy lub za pośrednictwem elektronicznego biura obsługi klienta w przypadku, gdy Klient:
 - 7.1.1. zalega z płatnościami za Usługę Fortum Licznik PLUS lub odpłatne czynności nieobjęte Usługą Fortum Licznik Plus lub należności uboczne i wyczerpana zostanie procedura opisana w punkcie 6.1. powyżej, a wstrzymanie świadczenia Usługi Fortum Licznik PLUS trwa co najmniej 7 dni,
 - 7.1.2. nie zleci naprawy Dodatkowego licznika ciepła, o której jest mowa w punkcie 4.4. niniejszego Regulaminu, w terminie tam wskazanym,
 - 7.1.3. dokona innego istotnego naruszenia postanowień Umowy, w szczególności uniemożliwi realizację obowiązków Fortum wynikających z Umowy (np. nie zapewni dostępu do wężła cieplnego lub do miejsca, w obrębie którego jest zainstalowany węzeł cieplny w celu wykonania prac objętych niniejszą Umową), i nie naprawi tego naruszenia w terminie 14 dni od otrzymania pisemnego wezwania od Fortum,
 - 7.1.4. dokona zmiany mocy zamówionej w taki sposób, że świadczenie Usługi w oparciu o Dodatkowy licznik ciepła stanie się niemożliwe lub będzie skutkowało nienależytym wykonaniem Usługi, a Klient nie wyrazi zgody na wymianę Dodatkowego licznika ciepła dostosowanego do zmienionej mocy zamówionej.
- 7.2. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Fortum:
 - 7.2.1. nie dokona, w terminie określonym w § 3 ust 1. Umowy montażu Dodatkowych liczników ciepła,
 - 7.2.2. dokona innego istotnego naruszenia postanowień Umowy i nie naprawi tego naruszenia

w terminie 14 dni od otrzymania pisemnego wezwania od Klienta.

8. Przetwarzanie i ochrona danych osobowych

- 8.1. Każda ze Stron oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt. 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”), w odniesieniu do danych osobowych osób, wskazanych w Umowie, jako osoby reprezentujące Stronę, kontaktowe lub odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań wynikających z Umowy i zobowiązuje się udostępnić te dane drugiej Stronie w następującym zakresie: (i) imię i nazwisko, (ii) pełniona funkcja, (iii) adres e-mail, (iv) numer telefonu.
- 8.2. Każda ze Stron będzie przetwarzać dane osób, o których mowa w pkt 8.1. powyżej, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO, w celu wykonania Umowy, a także w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora obejmujących m.in. ustalenie, dochodzenie roszczeń lub obronę przed nimi, przesyłanie danych osobowych w ramach grupy przedsiębiorstw do wewnętrznych celów administracyjnych oraz zapewnienie bezpieczeństwa sieci i informacji.
- 8.3. Osoby których dane dotyczą mają prawo do dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu oraz prawo do wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 8.4. Każda ze Stron zobowiązuje się do przetwarzania danych zgodnie z Umową, RODO oraz innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
- 8.5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. znajdują się na stronie [www: https://www.fortum.pl/nowa-polityka-prywatnosci](https://www.fortum.pl/nowa-polityka-prywatnosci)
- 8.6. Strony zgodnie oświadczają, że w związku z realizacją niniejszej umowy nie dochodzi do powierzania przetwarzania danych osobowych przez żadną ze stron drugiej stronie. w związku z powyższym nie ma konieczności zawierania umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 ust. 3 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) (RODO). Jeśli jednak podczas realizacji niniejszej umowy zajdą przesłanki uzasadniające zawarcie takiej umowy, Strony zobowiązują się do jej zawarcia.

9. Reklamacje

- 9.1. Reklamacje należy kierować do Fortum:
 - 9.1.1. za pośrednictwem poczty lub osobiście,
 - 9.1.2. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w Załączniku nr 4 do Umowy,

- 9.1.3. telefonicznie: na numer wskazany w Załączniku nr 4 do Umowy.
- 9.2. Składając reklamacje w formie pisemnej należy wpisać w tytule reklamacji nazwę produktu („Reklamacja - Fortum Licznik PLUS”) i temat reklamacji.
- 9.3. Reklamacje dotyczące wystawiania faktur i rozliczeń finansowych, powinny być złożone w formie pisemnej, elektronicznej (eBOK, jeśli Fortum udostępni taki kanał komunikacji) dokumentowej bądź zarejestrowanej rozmowy telefonicznej.
- 9.4. Reklamacja zostanie uznana za niezasadną, jeżeli:
- 9.4.1. nie dotyczy wykonania Umowy,
 - 9.4.2. okoliczności stanowiące jej podstawę zostały wywołane przez Klienta lub osobę trzecią lub jeżeli została wyłączona odpowiedzialność Fortum za wystąpienie tych okoliczności,
 - 9.4.3. będzie związana z brakiem realizacji przez Klienta obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.
- 9.5. Fortum poinformuje Klienta o nieuwzględnieniu reklamacji w formie pisemnej lub dokumentowej przesłanej na adresy osób kontaktowych wymienionych w Umowie.
- 9.6. Fortum nie będzie rozpatrywało anonimowych reklamacji i reklamacji składanych przez osoby nieupoważnione lub przez osoby nie będące przedstawicielem Klienta.
- 9.7. W toku rozpatrywania Reklamacji Fortum może kontaktować się z osobami kontaktowymi wskazanymi przez Klienta w Załączniku Nr 4 do Umowy, za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 9.8. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 30 dni kalendarzowych od momentu ich prawidłowego zgłoszenia.
- 9.9. Złożenie Reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowej zapłaty za świadczoną Usługę lub należności ubocznych.
- 9.10. Jeżeli ciągłość i prawidłowość Usługi Fortum Licznik PLUS nie będzie zapewniona z winy Fortum, Klient będzie miał prawo żądać obniżenia wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 2 Umowy, proporcjonalnie do czasu, w którym Usługa Fortum Licznik PLUS nie była świadczona lub była nienależycie świadczona, poczynając od dnia, w którym Klient zgłosił usterkę do Fortum.

10. Poufność

- 10.1. Treść Umowy, jak również wszelkie informacje uzyskane w jakiejkolwiek formie przez którąkolwiek ze Stron od drugiej Strony w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, dalej zwane łącznie „Informacjami Poufnymi”, stanowią „tajemnicę przedsiębiorstwa” w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Informacje Poufne są objęte obowiązkiem zachowania ich poufności i nie mogą być ujawniane jakimkolwiek osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony.
- 10.2. Obowiązek określony w punkcie 10.1. nie ma zastosowania w przypadku ujawnienia Informacji Poufnych:
- 10.2.1. podmiotowi uprawnionemu do otrzymania Informacji Poufnych, na jego żądanie, jeżeli uprawnienie to wynika z obowiązujących przepisów prawa;
 - 10.2.2. podmiotowi należącemu do grupy kapitałowej Strony;

- 10.2.3. upoważnionemu profesjonalnemu doradcy lub podwykonawcy Strony.
- 10.3. W przypadku ujawnienia Informacji Poufnych, o którym mowa w punktach 10.2.2. oraz 10.2.3. Strona ujawniająca zapewni, a w przypadku, o którym mowa w punkcie 10.2.1., dołoży należytej staranności, aby zapewnić, aby podmioty, którym Informacje Poufne zostaną ujawnione, przestrzegały zasad ochrony Informacji Poufnych w zakresie określonym w niniejszej Umowie.
- 10.4. W przypadku określonym w punkcie 10.2.1., Strona zobowiązana do ujawnienia Informacji Poufnych poinformuje drugą Stronę o tej okoliczności, w odpowiednim czasie przed dokonaniem ujawnienia, w celu umożliwienia drugiej Stronie zajęcia stanowiska odnośnie do żądania ujawnienia Informacji Poufnych.
- 10.5. Strony są związane postanowieniami niniejszego punktu 10 w okresie 5 lat od dnia rozwiązania Umowy.

11. Siła Wyższa

- 11.1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od niej okoliczności Siły Wyższej mogące mieć wpływ na niewykonanie Umowy.
- 11.2. Strona Umowy, u której wyniknęły utrudnienia w wykonaniu Umowy wskutek działania Siły Wyższej, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania drugiej Strony o wystąpieniu i ustaniu działania Siły Wyższej.
- 11.3. Brak powiadomienia lub zwłoka z powiadomieniem drugiej Strony o wystąpieniu Siły Wyższej spowoduje, iż Strona ta nie będzie mogła skutecznie powoływać się na Siłę Wyższą jako przyczynę zwolnienia z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
- 11.4. Strona Umowy, u której wyniknęły utrudnienia w wykonaniu Umowy na skutek działania Siły Wyższej, jest obowiązana do podjęcia wszelkich możliwych i prawem przewidzianych działań w celu zminimalizowania wpływu działania Siły Wyższej na wykonanie Umowy.
- 11.5. W przypadku trwania Siły Wyższej przez okres dłuższy niż 60 dni, każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym. w tym przypadku Stronom nie przysługują żadne roszczenia, w tym odszkodowawcze.

12. Odpowiedzialność

- 12.1. Fortum nie ponosi odpowiedzialności (z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, czynu niedozwolonego, gwarancji, ani jakiegokolwiek innej podstawy prawnej) za utracone korzyści, zyski, oszczędności, dane, pożytki, ani za jakiegokolwiek straty lub szkody pośrednie, następne lub o podobnym charakterze, chyba że powstały wskutek winy umyślnej.
- 12.2. Całkowita odpowiedzialność Fortum w stosunku do Klienta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub czynu niedozwolonego, czy też jakiegokolwiek innej podstawy prawnej jest ograniczona do wysokości 12 krotności miesięcznego wynagrodzenia za

Usługę Fortum Licznik PLUS określonego w § 4 ust. 2. Umowy obowiązującego w dniu zawarcia Umowy.

13. Postanowienia końcowe

- 13.1. Niniejszy Regulamin stanowi wzorzec Umowny w rozumieniu art. 384 k.c.
- 13.2. Fortum zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu z przyczyn obejmujących:
 - 13.2.1. zmiany w prawie mające wpływ na świadczenie Usługi Fortum Licznik PLUS i tym samym treść Regulaminu,
 - 13.2.2. zmiany w regulacjach wewnętrznych obowiązujących w Fortum, mających bezpośredni wpływ na świadczenie Usługi Fortum Licznik PLUS i tym samym treść Regulaminu,
 - 13.2.3. zmiany organizacyjne i techniczne w szczególności:
 - 13.2.3.1. zmiany w zakresie prowadzonej przez Fortum działalności w postaci zmian jej profilu, wprowadzania nowych usług,
 - 13.2.3.2. zmiany w zakresie usprawnienia działania aplikacji Klienta i obsługi Klienta,
 - 13.2.3.3. zmiany w zakresie udostępnianych funkcjonalności, w tym wprowadzanie nowych,
 - 13.2.3.4. zmiany w zakresie dostarczania Usługi Fortum Licznik PLUS,
 - 13.2.3.5. zmiany technologiczne,
 - 13.2.3.6. zmiany redakcyjne,
 - 13.2.3.7. zmiany w zakresie: danych adresowych, nazwy lub formy prawnej Fortum,
 - 13.2.3.8. inne zmiany techniczne i organizacyjne związane z funkcjonowaniem Usługi.
- 13.3. Fortum zobowiązuje się informować Klienta o zmianach Regulaminu poprzez przesłanie informacji o zmianie na adres poczty elektronicznej podany przy zawarciu niniejszej Umowy oraz umieszczenie informacji na stronie internetowej www.fortum.pl/regulaminy lub poprzez elektroniczne biuro obsługi klienta. Zmiany Regulaminu wejdą w życie w terminie wskazanym przez Fortum, jednakże nie wcześniej niż po upływie 14 dni kalendarzowych od momentu poinformowania Klienta o zmianie Regulaminu we właściwy sposób. Klient, który nie akceptuje treści zmian Regulaminu zachowuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
- 13.4. Zmiana Regulaminu nie wymaga zmiany Umowy.