

Regulamin Świadczenia Usługi Fortum Monitoring

Regulamin Świadczenia Usługi Fortum Monitoring (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady świadczenia przez Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania z dostępu do parametrów pracy węzłów ciepłych objętych usługą Fortum Monitoring i stanowi integralną część Umowy o świadczenie Usługi Fortum Monitoring (zwaną dalej „**Umową**”) zawartej między Klientem a Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu.

1. DEFINICJE

Jeśli z treści Umowy nie wynika inaczej, przez użyte w Umowie i Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1.1. **Usługa** – usługa Fortum Monitoring, polegająca na zapewnieniu, poprzez przeglądarkę www, dostępu do wizualizacji **Parametrów bieżących** pracy **Monitorowanych urządzeń w Węzłach ciepłych Fortum** i/lub zapewnieniu dostępu do **Danych historycznych Monitorowanych urządzeń w Węzłach ciepłych Fortum** i/lub **Węzłach ciepłych Klienta** i/lub **Innych punktach rozliczeniowych** (rozdzielacze techniczne) zasilających w ciepło **Obiekty Klienta**;
- 1.2. **Regulamin Świadczenia Usługi Fortum Monitoring („Regulamin”)** – niniejszy dokument, określający zasady świadczenia **Usługi**, wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem umożliwiającym monitoring pracy **Węzłów ciepłych** za pomocą urządzeń komunikacyjnych i sieci GSM oraz wzajemne prawa i obowiązki Stron Umowy;
- 1.3. **Strony Umowy** – **Fortum** oraz **Klient**, który zawarł z **Fortum** umowę na realizację **Usługi**;
- 1.4. **Umowa** – umowa o świadczenie **Usługi** zawarta z uwzględnieniem postanowień niniejszego **Regulaminu** między **Klientem** a **Fortum** wraz ze wszystkimi Załącznikami stanowiącymi jej integralną część;
- 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. **Klient** – osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, o której mowa w art. 33¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93), która zawarła **Umowę** z **Fortum**, a która jednocześnie jest stroną lub reprezentantem podmiotu lub osoby fizycznej odbierającej ciepło na podstawie zawartej z **Fortum** Umowy kompleksowej dostarczania ciepła, Umowy sprzedaży ciepła lub Umowy o świadczenie usług przesyłowych;
- 1.7. **Login i hasło** – indywidualna nazwa użytkownika i przyporządkowane jej hasło, umożliwiające dostęp do **Systemu monitoringu**;
- 1.8. **System monitoringu** – oprogramowanie będące własnością Fortum umożliwiające wizualizowanie na stacji roboczej (komputerze) Klienta **Parametrów bieżących z Monitorowanych urządzeń Węzłów ciepłych** i/lub **Innych punktów rozliczeniowych** wraz z **Modułami komunikacyjnymi** i innymi urządzeniami niezbędnymi do realizacji **Usługi**;

- 1.9. **Centrum monitoringu** – serwer, na którym zainstalowany jest **System monitoringu**;
- 1.10. **Moduł komunikacyjny** – 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;
- 1.11. **Ciepło** – energia cieplna w wodzie gorącej, parze lub innych nośnikach;
- 1.12. **Cennik Usługi** – zatwierdzony do stosowania i podany do wiadomości **Klienta** zestaw **Wariantów Usługi**, cen i zakresu wizualizowanych parametrów;
- 1.13. **Obiekt** – budowla lub budynek wraz z instalacjami odbiorczymi;
- 1.14. **Konto Klienta** – utworzone w **Systemie monitoringu** (po skutecznej Rejestracji Konta) indywidualne konto w systemie elektronicznym, przez które zapewniany jest dostęp do **Usługi**; dostęp do Konta Klienta możliwy jest przez wprowadzenie ustalonych przez **Klienta Loginu i Hasła**;
- 1.15. **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 których zainstalowano Moduł komunikacyjny, do którego podłączone zostały Monitorowane urządzenia;
- 1.16. **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 komunikacyjny**, do którego podłączone zostały **Monitorowane urządzenia**;
- 1.17. **Monitorowane urządzenia** – urządzenia zamontowane w **Węzłach cieplnych** lub **Innych punktach rozliczeniowych** dostawy ciepła, w których następuje rozliczenie dostarczonego **Ciepła** pomiędzy **Fortum** a **Klientem**. **Monitorowane urządzenia** dzielą się na **podstawowe**, których wizualizacja jest dostępna w ramach opłaty podstawowej za Usługę oraz **dodatkowe**, których wizualizacja jest płatna dodatkowo:
 - a. W **Węzłach** cieplnych będących własnością **Fortum** monitorowane są następujące **Monitorowane urządzenia podstawowe**:
 - i. Główny licznik ciepła, [L]
 - ii. Regulator pogodowy, [R]
 - iii. Wodomierz mierzący ilość nośnika ciepła dostarczonego do uzupełniania instalacji grzewczej, [W]^[1]
 - iv. Przetwornik ciśnienia – służący do pomiaru wartości ciśnienia nośnika ciepła w instalacji grzewczej, [P]
 - b. W **Węzłach** cieplnych będących własnością **Fortum** monitorowane są następujące **Monitorowane urządzenia dodatkowe**:
 - i. Czujnik temperatury powrotu – zamontowany na instalacji centralnego ogrzewania i/lub wentylacji mierzący temperaturę nośnika ciepła zwracanego do **Węzła cieplnego** z instalacji centralnego ogrzewania i/lub wentylacji, [Rp]
 - ii. Czujnik temperatury cyrkulacji – zamontowany na przewodzie cyrkulacyjnym mierzący temperaturę ciepłej wody użytkowej na powrocie do **Węzła cieplnego**, [Rc]
 - iii. Czujnik zalania – zainstalowany w najniższym punkcie Węzła cieplnego, którego wskazania mogą sygnalizować pojawienie się wody (ścieków) na posadzce w pomieszczeniu **Węzła cieplnego**, [Z]
 - iv. Czujnik pracy pompy obiegowej centralnego ogrzewania – zainstalowany w obwodzie elektrycznym zasilającym pompę centralnego ogrzewania, sygnalizujący pobór prądu przez monitorowane urządzenie, [Po]

- v. Czujnik pracy pompy cyrkulacyjnej w obwodzie ciepłej wody użytkowej – zainstalowany w obwodzie elektrycznym zasilającym pompę utrzymującą obieg (cyrkulację) ciepłej wody użytkowej w instalacji c.w.u., sygnalizujący pobór prądu przez pompę cyrkulacyjną, [Pc]
 - c. W węzłach cieplnych będących własnością Klienta monitorowane są następujące **Monitorowane urządzenia** podstawowe:
 - i. Główny licznik ciepła,
 - ii. Wodomierz mierzący ilość nośnika ciepła dostarczonego do uzupełniania instalacji grzewczej,^[1]
 - d. W innych punktach rozliczeniowych:
 - i. Główny licznik ciepła.
- 1.18. **Główny licznik ciepła** – urządzenie rozliczeniowo-pomiarowe służące do rozliczeń za dostarczone ciepło pomiędzy Fortum a Klientem;
- 1.19. **Parametry bieżące** – aktualnie odczytana (odświeżona) wartość parametrów pracy monitorowanych urządzeń **Węzłów** cieplnych i/lub **Innych punktów rozliczeniowych**, do których w szczególności należą^[2]:
- a. **Główny (rozliczeniowy) licznik ciepła:**
 - i. Data i godzina pomiaru;
 - ii. Stan rejestru licznika ciepła [GJ] – pobranego ciepła;
 - iii. Stan przepływomierza nośnika ciepła [m³] – ilości nośnika jaki przepłynął przez węzeł;
 - iv. Temperatura dostarczanego nośnika ciepła [°C];
 - v. Temperatura zwracanego nośnika ciepła [°C];
 - vi. Różnica mierzonych temperatur [°C];
 - vii. Przepływ chwilowy nośnika ciepła [m³/h];
 - viii. Moc chwilowa [kW];
 - ix. Stan licznika czasu pracy ciepłomierza [h].
 - b. **Regulator pogodowy:**
 - i. Temperatura zewnętrzna miejscowa [°C];
 - ii. Zaprogramowany w regulatorze dzień i miesiąc rozpoczęcia okresu zimowego – dd/mm;
 - iii. Zaprogramowany w regulatorze dzień i miesiąca rozpoczęcia okresu letniego – dd/mm;
 - iv. Temperatura progowa uruchomienia dostawy ciepła na cele c.o. dla okresu letniego [°C];
 - v. Temperatura progowa uruchomienia dostawy ciepła na cele c.o. dla okresu zimowego [°C];
 - vi. Zaprogramowana w regulatorze krzywa grzewcza w obwodzie centralnego ogrzewania i/lub wentylacji poprzez podanie nachylenia krzywej lub wartości temperatur zasilania instalacji dla charakterystycznych punktów temperatury zewnętrznej;^[3]
 - vii. Wymagana temperatura zasilania instalacji c.o. [°C];
 - viii. Rzeczywista temperatura zasilania instalacji c.o. [°C];
 - ix. Wymagana temperatura ciepłej wody użytkowej [°C];
 - x. Rzeczywista temperatura ciepłej wody użytkowej [°C].

- c. **Wodomierz nośnika ciepła:**
 - i. Stan wodomierza [m³]
 - d. **Przetwornik ciśnienia w instalacji wewnętrznej:**
 - i. Wartość ciśnienia w instalacji [bar]
 - e. **Czujnik temperatury powrotu**
 - i. Wartość temperatury powrotu z instalacji centralnego ogrzewania i/lub wentylacji [°C]
 - f. **Czujnik temperatury cyrkulacji**
 - i. Wartość temperatury wody cyrkulacyjnej na wejściu do wymiennika c.w.u. [°C]
 - g. **Czujnik zalania**
 - i. Sygnalizacja braku zalania
 - h. **Czujnik pracy pompy obiegowej**
 - i. Sygnalizacja braku postoju pompy obiegowej
 - i. **Czujnik pracy pompy cyrkulacyjnej**
 - i. Sygnalizacja braku postoju pompy cyrkulacyjnej
- 1.20. **Częstotliwość odświeżania wizualizowanych parametrów chwilowych:**
- a. Dla **Węzłów ciepłych**, których właścicielem jest Fortum – 1 raz na 15 minut,
 - b. Dla **Węzłów ciepłych**, których właścicielem jest **Klient** lub **Innych punktów rozliczeniowych** – transmisja danych pomiędzy **Centrum monitoringu** a **Modułem komunikacyjnym** odbywa się 1 raz na 12 godzin – dla węzłów tych i/lub innych punktów rozliczeniowych – dostępne są tylko i wyłącznie godzinowe i dobowe **Dane historyczne**.
- 1.21. **Dane historyczne:**
- a. Godzinowe dane historyczne - wizualizowane **Parametry bieżące** odczytane o pełnych godzinach, dostępne w **Systemie monitoringu** przez okres do 18 dni wstecz;
 - b. Dobowe dane historyczne – wizualizowane **Parametry chwilowe** odczytane o godzinie 24:00 każdej doby, dostępne w **Systemie monitoringu** przez okres 4 miesięcy wstecz;
- 1.22. **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 trwający dłużej niż 60 dni, działania sił natury, przed którymi przy dołożeniu należytej staranności nie można było się zabezpieczyć.

2. RODZAJ I ZAKRES USŁUG OFEROWANYCH PRZEZ FORTUM

W ramach **Umowy** Fortum oferuje świadczenie następujących usług:

2.1. Zapewnienia dostępu do wizualizacji (w formie tabelarycznej) Parametrów bieżących pracy **Monitorowanych urządzeń** zamontowanych w **Węzłach ciepłych** i/lub **Innych punktach rozliczeniowych** odczytywanych (odświeżanych) z częstotliwością odświeżania określoną w punkcie 1.20 oraz zapewnienia dostępu do Danych historycznych. Szczegółowy zakres wizualizowanych **Parametrów bieżących** i/lub Danych historycznych związany jest z rodzajem węzła ciepłego (jedno – dwufunkcyjne), rodzajem zainstalowanych urządzeń oraz wybraną przez Klienta ilością **Monitorowanych urządzeń dodatkowych** i zostanie szczegółowo określony w Załączniku Nr 2 do Umowy.

Uwaga: udostępniane dane pracy węzłów ciepłych obejmować będą okres od dnia montażu Modułu komunikacyjnego i uruchomienia transmisji danych.

2.2. Zapewnienia automatycznego przesyłania do stacji odbiorczej Klienta za pomocą poczty mailowej (wiadomość e-mail) lub na wskazany numer kontaktowy (wiadomość SMS) wiadomości alarmów zdefiniowanych w Załączniku Nr 2 do Umowy.

2.3. Zapewnienia możliwości eksportowania Danych historycznych do arkusza Excel.

2.4. Usuwanie następujących zakłóceń w funkcjonowaniu Usługi w podanych poniżej terminach:

2.4.1 brak możliwości zalogowania się do Systemu monitoringu, za wyjątkiem przypadków wymienionych w punkcie 2.6. – w terminie do 48 godzin od momentu potwierdzenia otrzymania zgłoszenia od Klienta, jeżeli przyczyna tego problemu leży po stronie Fortum;

2.4.2 brak dostępu do parametrów spowodowanych awariami **Monitorowanych urządzeń** i/lub **Modułu komunikacyjnego** – do pięciu dni roboczych od momentu potwierdzenia otrzymania zgłoszenia od Klienta.

2.5. Zapewnienie serwisu, naprawy i ciągłości działania **Systemu monitoringu**.

2.6. Dopuszcza się krótkotrwałe przerwy w dostępie do **Systemu monitoringu**, wynikające z konieczności instalacji aktualizacji oprogramowania ww. systemu, bądź wykonania innych niezbędnych prac w środowisku informatycznym, w którym zainstalowany jest **System monitoringu**. Ograniczenie zostanie zniesione po usunięciu przyczyn niedostępności.

2.7. Z uwagi na wykorzystywanie w transmisji danych sieci GPRS mogą się pojawić zakłócenia w propagacji fal radiowych uniemożliwiające przekazanie Parametrów bieżących do Centrum monitoringu.

2.8. W przypadku wystąpienia zakłóceń w transmisji **Parametrów bieżących** do **Centrum monitoringu** w czasie obejmującym co najmniej dwa następujące po sobie okresy odświeżania **Dane historyczne** z okresów występowania zakłóceń nie zostaną przekazane do **Systemu monitoringu** i tym samym nie będą dostępne.

2.9. Postanowienia punktu 2.4. powyżej nie będą miały zastosowania, jeżeli jakiegokolwiek zakłócenie będzie skutkiem naruszenia przez Klienta postanowień Umowy lub powstanie z przyczyn dotyczących Klienta.

3. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI FORTUM MONITORING

3.1. Usługa Fortum Monitoring przeznaczona jest dla Klientów, którzy są zaopatrywani w ciepło przez węzły ciepłe i/lub inne punkty rozliczeniowe, w których zamontowane zostały **Moduły Komunikacyjne** umożliwiające pozyskiwanie danych z **Monitorowanych urządzeń**.

3.2. Korzystanie z Usługi Fortum Monitoring jest możliwe pod warunkiem dysponowania przez Klienta systemem teleinformatycznym, spełniającym następujące wymagania:

- 3.2.1. posiadanie dostępu do sieci Internet,
- 3.2.2. posiadanie Przeglądarki Internetowej:
 - 3.2.2.1. Internet Explorer – w wersji 8.0 lub wyższej lub
 - 3.2.2.2. Mozilla FireFox – w wersji 3.6 lub wyższej
- 3.2.3. spełnienie dodatkowych wymagań systemowych, tj. posiadanie:
 - 3.2.3.1. włączona obsługa JavaScript,
 - 3.2.3.2. włączona obsługa Cookies.
- 3.3. Każdorazowy dostęp do Konta Klienta wymaga zalogowania się do Systemu monitoringu za pomocą Loginu i Hasła.
- 3.4. Klient zalogowany do swojego Konta Klienta może w każdym czasie spowodować zakończenie dostępu przez wybór opcji „Wyloguj się”.
- 3.5. Korzystanie z usług Fortum Monitoring nie wiąże się ze szczególnym ryzykiem, poza ryzykiem ogólnie istniejącym w związku z korzystaniem z sieci Internet, w szczególności związanym z możliwością zainstalowania w systemie teleinformatycznym Klienta plików Cookies (w celu określenia regionalizacji oraz w celu badania użyteczności Usługi).
- 3.6. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym, zagrażających bezpieczeństwu Systemu monitoringu lub systemów komputerowych osób trzecich, podejmowania działań mogących powodować naruszenie stabilności lub uszkodzenie **Systemu monitoringu**, ujawnienia osobom nieuprawnionym treści danych przechowywanych w ramach Systemu monitoringu.
- 3.7. W przypadku rozwiązania Umowy Sprzedaży ciepła, Umowy Kompleksowej lub Umowy o świadczenie usług przesyłania ciepła, które to rozwiązanie skutkować będzie demontażem **Modułu komunikacyjnego** i/lub **Monitorowanych urządzeń**, niezwłocznie zostanie zablokowany dostęp do **Konta** Klienta.
- 3.8. Informacje uzyskane za pośrednictwem Usługi Fortum Monitoring nie mogą stanowić wyłącznej podstawy rozpatrywania roszczeń z tytułu naruszenia przez Fortum postanowień Umowy Sprzedaży Ciepła, Umowy Kompleksowej bądź Umowy o świadczenie usług przesyłania w szczególności błędnych rozliczeń. Fortum nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem usługi Fortum Monitoring.
- 3.9. Fortum nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek szkodę wynikającą z korzystania lub braku możliwości korzystania przez Klienta z usługi Fortum Monitoring, w tym, w szczególności szkód wynikających z uzyskania dostępu do Systemu monitoringu lub jego wykorzystania przez jakąkolwiek osobę w sposób niezgodny z prawem, szkody spowodowane działaniami lub zaniechaniami Klienta lub jego pracowników, operatorów telekomunikacyjnych, dostawców łączy telekomunikacyjnych i energii elektrycznej.
- 3.10. Fortum nie ponosi odpowiedzialności z tytułu udostępnienia przez Klienta danych umożliwiających osobom trzecim zalogowanie się do Systemu monitoringu.
- 3.11. Fortum ma prawo zablokować dostęp do Konta Klienta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
- 3.12. Fortum może w każdym momencie usunąć konto Klienta w przypadku:
 - 3.12.1. otrzymania urzędowego zawiadomienia o bezprawnym charakterze jakichkolwiek danych wprowadzonych przez Klienta lub związanej z nimi działalności prowadzonej przez Klienta lub osoby trzecie,
 - 3.12.2. uzyskania wiarygodnej informacji lub powzięcia w jakikolwiek sposób wiadomości o bezprawnym charakterze jakichkolwiek danych wprowadzonych przez Klienta lub związanej z nimi działalności prowadzonej przez Klienta lub osoby trzecie.

3.13. W przypadku otrzymania informacji, o której mowa w ustępie powyżej Fortum niezwłocznie zawiadomi Klienta o zamiarze uniemożliwienia dostępu do Systemu monitoringu. Zawiadomienie takie zostanie przesłane na adres poczty elektronicznej Klienta podany w **Umowie**.

4. ZMIANA SPOSOBU WIZUALIZACJI

Fortum zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian aplikacji/platformy, na której dostępna będzie Usługa, bez pogorszenia ilości lub jakości Wizualizowanych parametrów.

5. ZOBOWIĄZANIA KLIENTA

W ramach zawartej Umowy Klient zobowiązuje się do:

- 5.1. Dokonywania naprawy i serwisu będących własnością Klienta urządzeń i instalacji, których brak działania lub nieprawidłowe działanie uniemożliwia lub ogranicza realizację Usługi objętej Umową;
- 5.2. Zabezpieczenia zainstalowanych przez Fortum urządzeń, w szczególności Modułów komunikacyjnych przed dewastacją lub kradzieżą, w szczególności poprzez zapewnienie prawidłowego zabezpieczenia dostępu do pomieszczenia Węzła ciepłego^[4] i/lub Innego punktu rozliczeniowego, w którym zostały zamontowane urządzenia Fortum (Moduł komunikacyjny i np. licznik ciepła);
- 5.3. Niedokonywania bez uzgodnienia z Fortum, jakichkolwiek zmian urządzeń lub w urządzeniach będących własnością Klienta, które to zmiany mogłyby wpłynąć na świadczenie Usługi^[5];
- 5.4. Niedokonywania jakichkolwiek zmian w zainstalowanych urządzeniach Fortum lub ich konfiguracji z Systemem monitoringu;
- 5.5. Niedokonywania samowolnego podłączania jakichkolwiek dodatkowych urządzeń do zamontowanych przez Fortum Modułów komunikacyjnych;
- 5.6. Nieudostępniania osobom trzecim danych niezbędnych do logowania do Systemu monitoringu;
- 5.7. Pokrycia kosztów zakupu oraz wymiany na nowe, zainstalowanych urządzeń, jeżeli uszkodzenie było skutkiem dewastacji lub działań albo zaniechań Klienta lub jego pracowników/współpracowników etc.;
- 5.8. Pokrywania rzeczywistych kosztów wykonania przez Fortum prac serwisowych lub innych niezbędnych prac, których konieczność wykonania powstała wskutek nie realizowania przez Klienta któregokolwiek z obowiązków określonych w Umowie lub z przyczyn leżących po stronie Klienta;
- 5.9. Dostosowania swojego systemu teleinformatycznego do wymogów umożliwiających korzystanie z Usługi.

6. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- 6.1. Do zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną dochodzi poprzez podpisanie przez Klienta i Fortum Umowy oraz akceptację postanowień Regulaminu. Fortum udostępni Klientowi Umowę i Regulamin celem zapoznania się z jego treścią przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 6.2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po podpisaniu wspólnego Protokołu potwierdzającego udostępnienie loginu i hasła, umożliwiających zalogowanie się do Systemu monitoringu oraz Załącznika Nr 2 do Umowy, określającego adresy Węzłów ciepłych i/lub Innych punktów rozliczeniowych objętych Usługą. Protokół, o którym jest mowa w zdaniu poprzedzającym będzie podpisywany przez osoby wskazane w Umowie jako osoby kontaktowe Stron.

- 6.3. Rozszerzenie zakresu realizacji Umowy o kolejne węzły i/lub inne punkty rozliczeniowe będzie następowało na podstawie zmiany Załącznika nr 2 do Umowy w terminie do 10 dni roboczych od dnia wprowadzenia zmiany w Załączniku Nr 2.
- 6.4. Korzystanie przez Klienta z Usługi odbywa się na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie, a w określonych przypadkach również na podstawie szczegółowych zasad świadczenia usług określonych w Umowie.
- 6.5. Regulamin udostępniany jest na stronie www.fortum.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, zapisanie i wydrukowanie.
- 6.6. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron za uprzednim wypowiedzeniem z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 6.7. Okres wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie.
- 6.8. Strony mogą rozwiązać Umowę w każdym innym terminie na zasadzie porozumienia.
- 6.9. Wypowiedzenie Umowy przez którąkolwiek ze Stron winno nastąpić w formie pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności.

7. WYNAGRODZENIE

- 7.1. Ceny związane z realizacją Usługi zawarte są w Cenniku Usługi stanowiącym Załącznik do Umowy.
- 7.2. Pierwsza faktura za realizację Usługi zostanie wystawiona za miesiąc następujący po miesiącu, w którym został podpisany Protokół przekazania loginu i hasła wraz Załącznikiem Nr 2 do Umowy.

8. REKLAMACJE

- 8.1. Wszelkie zgłoszenia i reklamacje związane z realizacją Umowy należy kierować bezpośrednio do Fortum.
- 8.2. Dla zgłoszenia usterki lub wady systemu Fortum wystarczająca jest forma elektroniczna na adres COK@fortum.com, pozwalająca na identyfikację osoby zgłaszającej lub wykorzystanie formularza „Zgłoszenie on-line” dostępnego na stronie internetowej www.fortum.pl lub forma pisemna przesłana na adres Fortum.
- 8.3. Zablockowanie dostępu do Systemu monitoringu na skutek wpisywania przez Klienta błędnego hasła nie stanowi podstawy do zgłoszenia reklamacji.
- 8.4. Jeśli reklamacja nie dotyczy wykonania Umowy, wówczas Fortum uznaje reklamację za nieuzasadnioną i pisemnie informuje o tym Klienta.
- 8.5. Jeżeli reklamacja jest niezasadna, a w szczególności, jeżeli okoliczności stanowiące jej podstawę zostały wywołane przez Klienta lub osobę trzecią lub jeżeli została wyłączona odpowiedzialność Fortum za wystąpienie tych okoliczności, Fortum poinformuje Klienta o nieuwzględnieniu reklamacji.
- 8.6. Fortum nie będzie rozpatrywało anonimowych reklamacji i reklamacji składanych przez osoby nieupoważnione.
- 8.7. Wszystkie reklamacje dotyczące fakturowania i rozliczeń finansowych, winny być złożone w formie pisemnej na adres Fortum.

9. SIŁA WYŻSZA

- 9.1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od niej okoliczności Siły wyższej mogące mieć wpływ na niewykonanie Umowy.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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.

10. KLAUZULA POUFNOŚCI

- 10.1. Treść Umowy, jak również wszelkie informacje uzyskane w jakiegokolwiek formie przez którąkolwiek ze Stron od drugiej Strony w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, zwanej dalej 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.
- 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 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 żądania ujawnienia Informacji Poufnych.
- 10.5. Strony są związane postanowieniami niniejszego punktu 10 w okresie 5 lat od dnia zakończenia bowiązywania Umowy.

11. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

W związku z realizacją niniejszej Umowy nie dochodzi do powierzenia 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 znajdą przesłanki uzasadniające zawarcie takiej umowy, Strony zobowiązują się do jej zawarcia.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

12.1. Niniejszy Regulamin stanowi wzorzec Umowy w rozumieniu art. 384 k.c.

12.2. Zmiany i uzupełnienia postanowień niniejszego Regulaminu mogą być dokonywane, zgodnie z art. 384 § 1 k.c., w związku z art. 384¹ k.c., w drodze doręczenia Klientowi wzorca przez Fortum. Zmiany te wiążą Strony, jeżeli Klient nie wypowie Umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.

12.3. Zmiana Regulaminu nie wymaga zmiany Umowy.

UWAGI

^[1] Wodomierze są instalowane jako urządzenie podstawowe wyłączenie w węzłach zlokalizowanych w budynkach, których instalacje odbiorcze są zasilane nośnikiem ciepła z sieci ciepłej.

^[2] Dokładny zakres wizualizowanych Parametrów bieżących związany jest z rodzajem zainstalowanych urządzeń i może odbiegać od podanego.

^[3] Sposób i zakres prezentacji krzywej grzewczej zależy od zainstalowanego w węźle cieplnym Regulatora pogodowego.

^[4] Dotyczy węzłów i/lub innych punktów rozliczeniowych będących własnością Klienta.

^[5] Dotyczy zarówno węzłów Fortum jak i Klienta.

Nowa wersja Regulaminu Świadczenia Usługi Fortum Monitoring obowiązuje od 1 czerwca 2020 roku.