

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Teplo Těšín a.s. ke smlouvám o dodávce tepelné energie pro vytápění a pro přípravu teplé vody

I. Úvodní ustanovení

- I.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky společnosti Teplo Těšín a.s. ke smlouvám o dodávce tepelné energie pro vytápění a pro přípravu teplé vody (dále jen „**obchodní podmínky**“ nebo „**VOP**“) jsou nedílnou součástí smlouvy o dodávce tepelné energie uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem, kdy upravují práva a povinnosti smluvních stran související s touto smlouvou.
- I.2 Obchodní podmínky určují část obsahu smlouvy, přičemž obsahují smluvní ujednání závazná pro obě smluvní strany. Uzavřením smlouvy odběratel stvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami předem seznámil a že s nimi souhlasí. Odchylná ujednání obsažená ve smlouvě mají přednost před zněním těchto obchodních podmínek.
- I.3 Pro účely obchodních podmínek a smlouvy jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s energetickým zákonem a souvisejícími předpisy pro dodávky tepelné energie.
- I.4 Tyto obchodní podmínky byly vydány s účinností od 1.1.2020.

II. Definice pojmů a zkratk

Pro účely obchodních podmínek a smlouvy se uvádějí některé pojmy a zkratky, jejichž definice je následující:

- II.1 **Dodavatel** – obchodní společnost Teplo Těšín a.s., IČO: 253 91 330, sídlem: Hornická 2070/14, 737 01 Český Těšín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, v oddíle B, vložka 1801;
- II.2 **Dodávka tepelné energie** – dodávka tepelné energie pro vytápění a přípravu teplé vody k dalšímu využití jinou fyzickou či právní osobou;
- II.3 **Emailová adresa dodavatele** – emailová adresa identifikující elektronickou poštovní schránku dodavatele sloužící pro doručování dle smlouvy a těchto VOP ve tvaru sekretariat@teplotesin.cz (pro obecné záležitosti), vedouci@teplotesin.cz (pro věci technické) a ucetni@teplotesin.cz (pro věci ekonomické), případně jiná emailová adresa uvedená dodavatelem ve smlouvě či prokazatelně oznámená odběrateli pro účely doručování;
- II.4 **Emailová adresa odběratele** – emailová adresa identifikující elektronickou poštovní schránku odběratele sloužící pro doručování dle smlouvy a těchto VOP uvedená ve smlouvě, případně jiná emailová adresa prokazatelně oznámená dodavateli pro účely doručování;
- II.5 **Energetický zákon** – zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- II.6 **ERÚ** – energetický regulační úřad;
- II.7 **Objekt** – stavba či jiné místo, v němž se nachází odběrné tepelné zařízení, do kterého je uskutečňována dodávka dle smlouvy, případně jiné technické zařízení odběratele související se smlouvou;
- II.8 **Odběratel** – fyzická nebo právní osoba, které dodavatel poskytuje dodávku tepelné energie;
- II.9 **Odběrné místo** – místo plnění stanovené ve smlouvě, v němž přechází tepelná energie z vlastnictví dodavatele do vlastnictví odběratele. Každé odběrné místo má ve smlouvě přidělené jedinečné identifikační číslo;
- II.10 **Odběrné tepelné zařízení (OTZ)** – tepelné zařízení připojené ke zdroji tepelné energie nebo k rozvodnému tepelnému zařízení a určené pro odběr tepelné energie a spotřebu tepelné energie v objektu nebo jeho části;
- II.11 **Smlouva** – smlouva o dodávce tepelné energie uzavřená mezi dodavatelem a odběratelem, jejímž předmětem je dodávka tepelné energie a odběr tepelné energie za úplaty;

- II.12 **Smluvní strany** – dodavatel a odběratel;
- II.13 **Teplonosné médium** – teplá voda v parametrech sjednaných ve smlouvě;
- II.14 **TV** – teplá voda ve smyslu energetického zákona;
- II.15 **ÚT** – ústřední topení.

III. Vznik, předmět a plnění smlouvy

- III.1 Dodávku tepelné energie zajišťuje dodavatel na základě smlouvy. Smlouva o dodávce tepelné energie musí být písemná a obsahovat pro každé odběrné místo náležitosti dle § 76 odst. 3 energetického zákona.
- III.2 Předmětem smlouvy je závazek dodavatele dodávat odběrateli po dobu platnosti a účinnosti smlouvy tepelnou energii pro vytápění (ÚT) a/nebo pro přípravu teplé vody (TV), popř. pitnou vodu pro přípravu TV ze zařízení dodavatele do odběrného místa, a to za cenu hrazenou za dodanou tepelnou energii a pitnou vodu ze strany odběratele.
- III.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Není-li datum zahájení dodávek tepelné energie výslovně smluvními stranami ve smlouvě sjednáno, bude s plněním započato ve smyslu ustanovení smlouvy, resp. těchto VOP po nabytí účinnosti smlouvy.
- III.4 Dodávka tepelné energie je splněna přechodem tepelné energie o sjednaných parametrech ze zařízení dodavatele do odběrného tepelného zařízení odběratele v odběrném místě. Místem plnění pro dodávku TV se rozumí místo, kde je odběrné tepelné zařízení propojeno na předávací zařízení dodavatele (předávací místo).
- III.5 Technické parametry odběrného místa a základní podmínky dodávky tepelné energie jsou uvedeny ve smlouvě. Odběratel odpovídá za správnost technických parametrů uvedených ve smlouvě.

IV. Všeobecné dodací a technické podmínky

- IV.1 Teplonosné médium pro ÚT je ve vlastnictví dodavatele a odběratel je povinen teplonosné médium vrátit; přípustné ztráty nejsou stanoveny. Při vrácení teplonosného média, které nemá jakost odpovídající smluvním hodnotám (např. vrácení znečištěného média, apod.), popř. při nevrácení teplonosného média dle předchozí věty, odběratel uhradí dodavateli způsobenou škodu.
- IV.2 V případě ztráty média musí závadu odstranit ten subjekt, na jehož straně je porucha. V případě zjištění úniku teplonosného média odběratelem je jeho povinností toto dát na vědomí dodavateli a na své náklady poruchu odstranit, obojí bez zbytečného odkladu. V případě zjištění úniku teplonosného média dodavatelem na zařízení odběratele, upozorní dodavatel odběratele o tomto stavu a ten je povinen bez zbytečného odkladu opravit místo poruchy. V případě neřešení poruchy může dodavatel odběrateli fakturovat za vodu doplněnou do systému částku odpovídající ceně nákupu vody od smluvního dodavatele vody a ceně tepla obsaženého ve vodě; v případě porušení povinnosti odběratele bezodkladně informovat dodavatele a/nebo odstranit závadu je dále dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu za toto porušení, jež bude vypočtena tak, že smluvní pokuta bude rovna násobku částky 500,- Kč za každý m³ vody doplněný do systému po tomto upozornění.
- IV.3 Dodavatel bude zajišťovat dodávku tepla pro topení v otopném období a dodávku TV trvale (pokud je taková dodávka součástí smlouvy). Dodavatel se zavazuje zabezpečit dodávky tepelné energie pro ÚT v otopném období v závislosti na venkovní teplotě s dodržáním parametrů uvedených ve smlouvě a obecných pravidel daných závaznými právními předpisy a technickými normami platnými v době plnění.
- IV.4 Mimo otopné období bude možné teplo pro ÚT dodat na základě písemné žádosti odběratele o obnovení dodávek doložené souhlasem nejméně dvou třetin všech odběratelů (právních subjektů) napojených z daného zařízení dodavatele, pokud to umožní současně technické a zásobovací podmínky dodavatele.

- IV.5 Dodavatel se zavazuje zabezpečit dodávky TV celoročně. Dodávka TV se řídí pravidly pro vytápění a dodávku TV dle vyhlášky č. 194/2007 Sb., kterou se stanoví pravidla pro vytápění a dodávku teplé vody, měrné ukazatele spotřeby tepelné energie pro vytápění a pro přípravu teplé vody a požadavky na vybavení vnitřních tepelných zařízení budov přístroji regulujícími dodávku tepelné energie konečným spotřebitelům, ve znění pozdějších předpisů.
- IV.6 Hranice odběratele a dodavatele tvoří vnější zeď objektu. Při poruše zařízení uvnitř objektu ji odstraňuje ten subjekt, na jehož straně je porucha. Při neoprávněném požadavku odběratele na odstranění poruchy na jeho vlastní straně může dodavatel vzniklé náklady s identifikací poruchy fakturovat odběrateli. V případě, že delší nečinnost odběratele by způsobila další škody na straně dodavatele a dodavatel tuto poruchu opravil, může vzniklé náklady fakturovat odběrateli a odběratel je povinen tuto fakturu uhradit.
- IV.7 Dodavatel si vyhrazuje právo na přezkoušení zařízení odběratele určeného k rozvodu tepla a TV z hlediska technické způsobilosti k provozu. Vykonáním prohlídky a zahájením dodávky tepla a TV však dodavatel na sebe nebere odpovědnost za správnou funkci a parametry výkonu zařízení. Zároveň tím dodavatel nepřebírá odpovědnost či záruky vůči třetím osobám.
- IV.8 Odběratel nesmí bez předchozího písemného souhlasu dodavatele měnit charakter a technické parametry odběrného tepelného zařízení. Dodavatel není odpovědný za změnu teplotních parametrů sjednaných ve smlouvě způsobenou zásahem odběratele do svého odběrného tepelného zařízení.
- IV.9 Náklady spojené se změnami a úpravami odběrného tepelného zařízení nese odběratel, nedohodnou-li se strany písemně jinak.

V. Měření dodávky tepelné energie

- V.1 Měření dodané tepelné energie je prováděno stanoveným měřidlem; způsob měření, druh a umístění měřícího zařízení určí dodavatel. Naměřená hodnota dodané tepelné energie je podkladem pro fakturaci ceny tepelné energie; dodavatel je povinen dodávku tepelné energie měřit, vyhodnocovat a účtovat podle skutečných parametrů teplotního média a údajů vlastního měřícího zařízení.
- V.2 Dodavatel je povinen na svůj náklad instalovat a zapojit měřící zařízení, toto měřící zařízení udržovat a pravidelně ověřovat správnost měření v souladu s příslušným právním předpisem.
- V.3 Odběratel je povinen umožnit dodavateli osadit měřící zařízení a zajistit ho proti neoprávněné manipulaci. Odběratel je povinen chránit měřící a regulační zařízení dodané a instalované dodavatelem proti odcizení, ztrátě či poškození, a to jak ze strany své, tak ze strany třetí osoby. Jakékoliv závady, odcizení či ztráty je odběratel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit dodavateli. Případné škody na těchto zařízeních hradí odběratel a odpovídá též za ztrátu a odcizení těchto zařízení nebo jejich částí.
- V.4 Odběratel je povinen svá zařízení na své náklady upravit podle pokynů dodavatele tak, aby byla umožněna instalace měřiče tepla, případně TV a zajištěna jejich správná funkce.
- V.5 Odečet naměřených hodnot tepelné energie provádí dodavatel nebo osoby jím pověřené (v případě zařízení přírodních podružných odběratelů může být odečet dle pokynu dodavatele zajišťován odběratelem). Odběratel se zavazuje umožnit oprávněným zaměstnancům dodavatele, a dalším osobám pověřených dodavatelem, trvalý přístup k měřícím místům a předávacím stanicím a zařízením a tepelnému zařízení dodavatele. Stejně tak se odběratel zavazuje umožnit kontrolní odečty objektového měřidla pro potřeby dodavatele či namátkovou kontrolu funkčnosti měřidla.
- V.6 Dodavatel oznámí plán termínů pravidelných měsíčních odečtů měřičů po uzavření smlouvy, a dále vždy na začátku každého kalendářního roku, nejméně 5 dnů před jejich uskutečněním odběrateli.
- V.7 Odběratel předá dodavateli podklady k množství odebrané teplé vody v objektu (za jednotlivé vodoměry TV v objektu) za celé účtovací období dle příslušné vyhlášky do 15. 1. následujícího roku.

- V.8 Odběratel má právo na ověření správnosti prováděných odečtů dodavatelem, přičemž je oprávněn se účastnit pravidelných odečtů měřičů tepla v rámci platného plánu odečtů.
- V.9 Odběratel je oprávněn požádat písemně dodavatele o přezkoušení správnosti údajů měřícího zařízení. Dodavatel je povinen zajistit přezkoušení předmětného měřícího zařízení do 30 dnů od doručení žádosti odběratele. Zjistí-li se při přezkoušení, že údaje předmětného měřícího zařízení jsou v mezích povolené přesnosti, hradí odběratel veškeré náklady spojené s jeho přezkoušením. Zjistí-li se při přezkoušení, že údaje předmětného měřícího zařízení se odchyľují od povolené hodnoty přesnosti, opraví nebo vymění dodavatel měřič na svůj náklad a zvýhodněná smluvní strana uhradí druhé smluvní straně částku odpovídající chybě v údajích měřiče, a to ode dne, kdy závada prokazatelně vznikla nebo nelze-li jej zjistit, ode dne předcházejícího odečtu.
- V.10 Nelze-li přesně zjistit množství dodané tepelné energie anebo teplotnosného média za dobu poruchy měřícího zařízení, při prováděném přezkoušení či v případě neoprávněného odběru, vypočte se dodané množství podle průměrných spotřeb v předcházejícím období dle srovnatelných klimatických podmínek v řádně měřeném období. Není-li to možné, lze spotřebu tepelné energie stanovit dle spotřeby jiného srovnatelného odběrného místa za srovnatelné období či jiným způsobem dle dohody dodavatele a odběratele.
- V.11 Odběratel se zavazuje uhradit vzniklé náklady související s manipulací s měřidlem (montáž/demontáž) v případě, kdy je tato manipulace vyvolána na žádost odběratele nebo v souvislosti s porušením povinnosti ze strany odběratele. Odběratel však náklady související s manipulací s měřidlem nehradí, pokud byla manipulace vyvolána v důsledku existence závady měřidla, za kterou odběratel neodpovídá.
- V.12 Odběratel je povinen uhradit vzniklé náklady související s výjezdem v případě, kdy odběratel nezajistí dodavateli zpřístupnění měřidla v dohodnutém termínu.
- V.13 Odběratel je pro účely stanovení nákladů dodavatelem v souladu s vyhláškou č. 405/2015 Sb., o způsobu dělení nákladů za dodávku tepelné energie při společném měření odebraného množství tepelné energie, ve znění pozdějších předpisů, povinen dodavateli předávat údaje o podlahové ploše, příp. započitatelné podlahové ploše objektu a údaje vodoměrů v objektu, příp. údaje měřidel pro měření dodávky tepelné energie pro vytápění určující měřenou veličinu v joulech nebo zařízení pro rozdělování nákladů na vytápění. Dodavatel má právo na kontrolu a ověření správnosti dodaných údajů, k čemuž odběratel poskytne potřebnou součinnost (př. umožnění přístupu, dodání technické dokumentace, atp.).
- V.14 Množství tepla pro přípravu TV při společném měření pro více odběrných míst se ve smyslu příslušných ustanovení energetického zákona určí takto:
- V.14.1 náklady na tepelnou energii k přípravě TV ve společné přípravně a na její dodávku do všech odběrných míst se dělí na složku základní a spotřební, přičemž základní složka činí 30 % a spotřební složka činí 70 % nákladů,
 - V.14.2 základní složka nákladů na tepelnou energii se rozdělí na jednotlivá odběrná místa podle podlahové plochy uvedené ve smlouvě,
 - V.14.3 spotřební složka nákladů na tepelnou energii k přípravě TV a náklady na dodávku pitné vody pro přípravu TV a její odkanalizování se rozdělí poměrně podle naměřeného množství pro jednotlivé odběratele.
- V.15 Ostatní ujednání o způsobu dělení nákladů na dodávku tepelné energie při společném měření odebraného množství tepelné energie se řídí vyhláškou č. 405/2015 Sb., o způsobu dělení nákladů za dodávku tepelné energie při společném měření odebraného množství tepelné energie, ve znění pozdějších předpisů.

VI. Cenová ujednání

- VI.1 Cena tepelné energie je tvořena v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, s prováděcí vyhláškou č. 450/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s platnými cenovými rozhodnutími ERÚ. Způsob tvorby ceny tepelné energie a jejího vyúčtování je pro dodavatele i odběratele závazný. Cena se určuje na zúčtovací období;

kalkulace ceny a splátkový kalendář pro úhrady záloh se určují pro zúčtovací období a zpravidla dva kalendářní měsíce následující po skončení zúčtovacího období.

- VI.2 Předběžná kalkulovaná cena tepelné energie na první zúčtovací období, způsob jejího stanovení a způsob platby za odebranou tepelnou energii je uveden ve smlouvě. Kalkulovaná cena tepelné energie dodávané odběrateli (na příslušné zúčtovací období) je stanovena dle platné kalkulace, v závislosti na cenách nakupovaných energií a oprávněných nákladech na výrobu dle příslušných předpisů. Tato cena je cenou předběžnou a slouží hlavně ke stanovení výše záloh.
- VI.3 Smluvní strany se dohodly, že odběratel dodavateli bude poskytovat dílčí platby ročního plnění za dodávku tepelné energie a pitné vody ve formě měsíčních záloh; zálohy na dodávku tepelné energie jsou stanoveny dle vyhlášky č. 269/2015 Sb., o rozúčtování nákladů na vytápění a společnou přípravu teplé vody pro dům, ve znění pozdějších předpisů, vycházející z průměrných hodnot celkových nákladů na vytápění a na dodávku TV na jednotlivé měsíce během roku.
- VI.4 Odběratel se zavazuje hradit řádně a včas zálohy za dodávku tepelné energie a pitné vody podle splátkového kalendáře. Splátkový kalendář pro první zúčtovací období, a tím i výše záloh na dané zúčtovací období jsou stanoveny ve smlouvě. Splátkový kalendář bude vystaven s ohledem na předběžnou kalkulaci cen tepelné energie na dané období a odebrané množství v minulém období.
- VI.5 Kalkulaci předběžné ceny tepla a TV na běžné zúčtovací období a návrh splátkového kalendáře pro uvedené období zpracuje dodavatel v souladu s předchozími body této smlouvy nejpozději do 15. 2. běžného roku a následně je zašle odběrateli na emailovou adresu odběratele či písemně ve formě oznámení cenové kalkulace a zálohových plateb pro příslušné zúčtovací období. Nesouhlasí-li odběratel s nově stanovenou výší záloh, informuje o této skutečnosti dodavatele nejpozději do 14 dnů od odeslání nového splátkového kalendáře obsahujícího novou výši záloh. Na základě této skutečnosti zahájí dodavatel s odběratelem jednání o nové výši záloh. V případě, že odběratel neinformuje dodavatele ve lhůtě uvedené v druhé větě tohoto ustanovení o případném nesouhlasu s novou výší záloh a/nebo dojde-li ze strany odběratele k úhradě nové výše zálohy, platí, že odběratel s cenovou kalkulací a výší záloh pro příslušné období souhlasí a je povinen k jejich úhradě v předepsané výši.
- VI.6 Jednotlivé měsíční zálohy jsou splatné vždy k 15. dni příslušného měsíce; daňový doklad bude dodavatelem vystaven po připsání zálohové platby na účet dodavatele v termínu nejpozději do 14 dnů od přijetí platby.
- VI.7 Ustanovením předchozích bodů není dotčena možnost dodavatele uzavřít s odběratelem dodatek ke smlouvě obsahující ujednání o předběžné kalkulované ceně a výši záloh na dané období. Dodavatel je rovněž oprávněn žádat po odběrateli potvrzení cenové kalkulace a splátkového kalendáře pro příslušné období.
- VI.8 Skutečná cena tepelné energie, uvedená ve vyúčtování příslušného roku, bude stanovena až po zaúčtování všech oprávněných nákladů, které vstupují do ceny tepelné energie. Cena dodané pitné vody pro přípravu TV se určí na základě oznámení o změně ceny od příslušného dodavatele vody pro dané zúčtovací období a dle vyhlášky č. 405/2015 Sb., o způsobu dělení nákladů za dodávku tepelné energie při společném měření odebraného množství tepelné energie, ve znění pozdějších předpisů. Vyúčtování studené vody pro přípravu TV se provádí dle poměrových m^3 .
- VI.9 Dojde-li v průběhu zúčtovacího období k podstatnému navýšení vstupních nákladů nebo ke změně příslušných předpisů či podkladů rozhodných pro výši ceny tepla pro ÚT a TV, vypracuje dodavatel novou kalkulaci ceny a oznámí ji odběrateli, včetně případného návrhu nového splátkového kalendáře; součástí oznámení bude písemné zdůvodnění navrhované změny. Ustanovení čl. VI.5. VOP se pak užije obdobně.
- VI.10 Dodavatel je dále oprávněn s ohledem na změnu velikosti odběru tepelné energie v odběrném místě, změnu ceny dodávky tepelné energie nebo při opakovaném nedodržování smlouveného způsobu placení závazků odběratelem jednostranně změnit počet, výši a splatnost záloh

oznámením nového splátkového kalendáře, přičemž změna nesmí být nepřiměřená důvodům změny. Ustanovení čl. VI.5. VOP se pak užije obdobně.

- VI.11 Budou-li smluvní strany v prodlení s plněním jakéhokoliv peněžitého závazku, budou postupovat v souladu s nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů.
- VI.12 Dodavatel je plátcem daně z přidané hodnoty. Veškeré ceny účtované dodavatelem jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty, která bude účtována ve výši stanovené příslušným právním předpisem. V případě, že z jakéhokoli důvodu dodavatel přestane být plátcem daně z přidané hodnoty, platí, že v takovém případě se k veškerým cenám nevztahuje daň z přidané hodnoty a tyto se zvyšují o tolik procentních bodů, kolik činí základní sazba daně z přidané hodnoty.
- VI.13 Nevyplyvá-li ze smlouvy něco jiného, budou peněžité závazky podle smlouvy hrazeny bezhotovostním převodem na bankovní účet příslušné smluvní strany uvedené ve smlouvě, případně na jiný bankovní účet prokazatelně oznámený druhé smluvní straně. Smluvní strany se při vzájemných platbách zavazují používat variabilní symboly uvedené na faktuře (případně jiné výzvě k úhradě); jinak je variabilním symbolem číslo smlouvy.

VII. Vyúčtování a reklamace

- VII.1 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní rok; netrvá-li smluvní vztah po celý kalendářní rok, je zúčtovacím obdobím část kalendářního roku, po kterou smluvní vztah trval.
- VII.2 Vyúčtování nákladů na dodávku tepla pro ÚT a TV a dodávku vody pro přípravu TV a poskytnutých zálohových plateb provede dodavatel do 2 měsíců po uplynutí zúčtovacího období. Přeplatek a nedoplatek podle tohoto vyúčtování bude zaslán druhé smluvní straně do 30 dnů od odeslání vyúčtování.
- VII.3 Za vyúčtování odběrateli se považuje faktura, která musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle ust. § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- VII.4 Vyúčtování poskytnutých služeb bude dodavatelem prováděno elektronicky, včetně elektronického vystavení příslušného daňového dokladu. V souladu s ustanovením § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, odběratel souhlasí se zasíláním faktur v elektronické podobě ve formátu pdf (portable document format), a to na emailovou adresu odběratele, ledaže odběratel pro účely zasílání daňových dokladů prokazatelně požádá o jejich zasílání na jinou emailovou adresu určenou pro tyto účely. Ustanovení předchozí věty o elektronickém doručování se obdobně uplatní též na doručování jiných daňových či účetních dokumentů (vč. též opravných daňových dokladů).
- VII.5 Na výslovnou žádost odběratele zašle dodavatel odběrateli příslušný daňový doklad v písemné podobě poštovní cestou.
- VII.6 Zjistí-li odběratel chyby nebo omyly při vyúčtování tepla a TV vzniklé nesprávným odečtem měřidel (měřicího zařízení tepla nebo vodoměru), chybou měřidel, použitím nesprávné ceny (sazby), početní nebo tiskovou chybou apod., předá dodavateli písemnou výzvu k odstranění vady a k její nápravě (dále jen "reklamace"). Reklamace se uplatňují u dodavatele písemně nebo prostřednictvím emailové adresy dodavatele sekretariat@teplotesin.cz (sloužící pro obecné záležitosti).
- VII.7 Reklamace musí minimálně obsahovat:
 - VII.7.1 číslo reklamované faktury,
 - VII.7.2 číslo odběrného místa,
 - VII.7.3 číslo a stav měřidla (měřidel) ke dni podání reklamace,

- VII.7.4 odůvodnění reklamace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamace.
- VII.8 Odběratel uplatní reklamaci u dodavatele nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti faktury, v níž se reklamovaná skutečnost vyskytla, jinak se má za to, že údaje uvedené dodavatelem ve faktuře jsou správné.
- VII.9 Reklamace, s výjimkou reklamace zcela zjevné chyby či omylu, nemá odkladný účinek, tj. odběratel je povinen v případě uplatnění reklamace zaplatit dodavateli částku uvedenou na faktuře, i když s vyšší fakturované částky nesouhlasí, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

VIII. Omezení nebo přerušení dodávek a odběru tepelné energie, sankce za neoprávněný odběr

- VIII.1 Dodavatel je oprávněn omezit nebo přerušit dodávku tepelné energie a TV z důvodů vymezených v ust. § 76 odst. 4 energetického zákona, přičemž u níže uvedených konkrétních důvodů dále platí:
- VIII.1.1 v případě nutného provádění plánovaných stavebních úprav, oprav, údržbových a revizních prací a při připojování nového odběrného místa podle § 76 odst. 4 písm. c) energetického zákona je dodavatel povinen oznámit tuto skutečnost odběrateli písemně nebo na emailovou adresu odběratele alespoň 15 dní před plánovanou odstávkou;
- VIII.1.2 v případě důvodů uvedených v § 76 odst. 4 písm. i) energetického zákona je dodavatel povinen oznámit odběrateli skutečnost, že mu bude či již byla omezena nebo přerušena dodávka tepelné energie písemně nebo na emailovou adresu odběratele; jedná-li se o důvod spočívající v opakovaném neplnění platebních povinností ve smyslu § 89 odst. 1 písm. b) energetického zákona pak v případě prodlení s úhradou několika platebních povinností či prodlení trvajícím déle než 3 kalendářní měsíce, ačkoliv byl odběratel v uvedeném období na naplnění platebních povinností upozorněn písemně nebo na emailovou adresu odběratele.
- VIII.2 Na žádost odběratele, může dodavatel přerušit dodávku tepelné energie z důvodů oprav nebo havárie topného zařízení na straně odběratele.
- VIII.3 V případě přerušení odběru tepelné energie ze strany odběratele se odběratel zavazuje o této skutečnosti dodavatele v dostatečném předstihu informovat; obdobně se odběratel zavazuje informovat dodavatele bez zbytečného odkladu o skutečnostech a změnách, jež mohou mít vliv na plánovaný odběr tepelné energie.

IX. Další práva a povinnosti dodavatele

- IX.1 Dodavatel se zavazuje zúčtovat dílčí platby (zálohy) a vystavit potřebné platební doklady řádně, včas a ve lhůtách dohodnutých ve smlouvě.
- IX.2 Dodavatel nenes odpovědnost za parametry studené pitné vody používané pro ohřev.

X. Další práva a povinnosti odběratele

- X.1 Odběratel je povinen chránit rozvodné, regulační a měřicí zařízení dodavatele, pokud jsou v objektu odběratele, před poškozením, zneužitím, odcizením a proti neoprávněným zásahům a znemožnit k nim přístup třetím osobám. V případě nesplnění této povinnosti nese odběratel odpovědnost za neoprávněný zásah nepovolané osoby, poškození, zničení nebo ztrátu takového zařízení, resp. zásah do něj. Náhradu popř. opravu tohoto zařízení provede dodavatel na náklady odběratele.
- X.2 Odběratel je odpovědný za řádný stav svého odběrného tepelného zařízení, provádění jeho revizí a jeho udržování za místem předání ve stavu, který odpovídá obecně platným předpisům o technickém stavu a bezpečnosti práce a na vyžádání se zavazuje informace o jeho technickém stavu poskytovat dodavateli. Odběratel uzavřením smlouvy zaručuje, že stav odběrného tepelného zařízení je způsobilý k účelu dle smlouvy.

- X.3 Odběratel je povinen zajišťovat potřebnou součinnost s dodavatelem při řešení vzniklých provozních situací.
- X.4 Odběratel nesmí provádět žádné smluvně nepodchycené manipulace se zařízením dodavatele.
- X.5 Odběratel je povinen umožnit oprávněným pracovníkům dodavatele přístup k zařízení dodavatele, umístěnému v objektu odběratele za účelem výkonu práv a povinností v souvislosti s touto smlouvou.
- X.6 Odběratel je povinen v případě potřeby zřídit samostatně jištěný elektrický obvod pro měřicí zařízení dodavatele a hradit spotřebu elektrické energie.
- X.7 Odběratel nesmí bez předchozího písemného souhlasu dodavatele připojit k odběrnému tepelnému zařízení, do kterého je realizována dodávka dle smlouvy, žádného dalšího odběratele ani jiné odběrné tepelné zařízení. V opačném případě se jedná o neoprávněný odběr tepla a dodavatel vůči odběrateli postupuje dle vyhlášky č. 478/2006 Sb., o způsobu výpočtu škody vzniklé držiteli licence neoprávněným odběrem tepla, ve znění pozdějších předpisů.
- X.8 Odběratel se zavazuje oznámit dodavateli bez zbytečného odkladu veškeré vzniklé závady na odběrném tepelném zařízení (včetně zařízení případných podružných odběratelů), které mají vliv na provoz tepelných systémů dodavatele, a zajistit bez zbytečného odkladu jejich odstranění.
- X.9 Odběratel se zavazuje dále oznámit dodavateli plánované opravy či práce v objektu, které by mohly mít vliv na průběh dodávky tepelné energie a na výši stanovených technických parametrů pro toto odběrné místo (včetně zařízení případných podružných odběratelů); stejně tak se odběratel zavazuje informovat o změnách týkajících se zařízení případných podružných odběratelů (př. změna či odpojení podružného odběratele). V případě rekonstrukce, modernizace, nebo zásadních úprav odběrného tepelného zařízení je odběratel povinen předložit projektovou dokumentaci ke schválení dodavateli. Na základě schválené projektové dokumentace provede dodavatel příslušnou úpravu smluvní dokumentace na dodávku tepelné energie.
- X.10 Odběratel je povinen s dostatečným předstihem, nejpozději však ke dni uzavření jakékoliv smlouvy, kterou na nového nabyvatele převádí svá práva vztahující se k objektu nebo jeho části, informovat dodavatele o této skutečnosti.

XI. Změna smlouvy

- XI.1 Dojde-li v průběhu smluvního vztahu k nepředvídané změně (mimo klimatické vlivy) ve spotřebě tepelné energie, má odběratel právo požádat o změnu smluvního množství tepelné energie uvedeného ve smlouvě.
- XI.2 Je-li odběrateli známo, že má dojít ke změně některého z údajů uvedených jím ve smlouvě, projedná tuto změnu s dodavatelem s dostatečným časovým předstihem, nejméně však 10 pracovních dní před požadovanou účinností změny a písemně nebo prostřednictvím emailové adresy dodavatele sekretariat@teplotesin.cz požádá dodavatele o změnu smlouvy. Pokud změna některého údaje uvedeného odběratelem ve smlouvě nastane nepředvídaně a nikoliv z důvodu na straně odběratele, zajistí odběratel její projednání s dodavatelem bez zbytečného odkladu a písemně nebo prostřednictvím emailové adresy dodavatele sekretariat@teplotesin.cz požádá o změnu smlouvy, aby příslušný dodatek ke smlouvě nabyl účinnosti nejpozději od nejbližšího termínu odečtu měřidel dodávky tepelné energie. Jedná-li se o změnu údajů uvedených ve smlouvě či jejich přílohách, která nevyžaduje změnu smlouvy, je odběratel povinen tuto změnu písemně oznámit dodavateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 dnů od okamžiku, kdy se dozvěděl, že taková změna nastane, či od okamžiku, kdy nastala, podle toho, který z těchto okamžiků nastal dříve. Nesplnění povinnosti odběratele dle tohoto odstavce jde k tíži odběratele.
- XI.3 Při požadavku odběratele na změnu smlouvy při změně tepelné charakteristiky objektu (př. zateplení, výměna oken) je dodavatel oprávněn po odběrateli požadovat, aby mu odběratel

předložil technickou dokumentaci, která obsahuje základní soubor údajů tepelné charakteristiky objektu po provedení změny stavby.

XII. Zánik smlouvy

- XII.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- XII.2 Smluvní vztah dle uzavřené smlouvy může být ukončen písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 (tři) kalendářní měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé straně.
- XII.3 Ukončením smluvního vztahu se rozumí provedení konečného odečtu, odpojení odběrného zařízení a odebrání měřicího zařízení (popřípadě jen provedení konečného odečtu, mění-li se majitel odběrného místa) a vyhotovení konečné faktury. Odběratel umožní dodavateli ke dni ukončení odběru provést konečný odečet fakturačních měřidel a případně provedení dalších nutných opatření souvisejících s ukončením dodávky tepelné energie. Pokud toto nebude umožněno, uhradí odběratel nadále veškerou odebranou tepelnou energii až do doby, kdy bude umožněno ukončení smluvního vztahu ve smyslu tohoto ustanovení.
- XII.4 V případě zániku jedné ze smluvních stran přechází práva a povinnosti sjednané ve smlouvě v plném rozsahu na právního nástupce, nedohodnou-li se smluvní strany před zánikem jinak. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající z ukončené smlouvy přechází do nového smluvního vztahu.
- XII.5 Ukončení smlouvy nemá vliv na trvání dosud neuhrazených peněžitých dluhů smluvních stran, jakož i na jiná ustanovení, jež mají vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po ukončení smlouvy.

XIII. Změny obchodních podmínek

- XIII.1 VOP jsou uveřejněny na internetových stránkách www.teplotesin.cz. S přihlédnutím ke změně právních předpisů či vývoji judikatury soudů ČR, změně cenových rozhodnutí ERÚ a rozhodovací praxe ERÚ, či změně podmínek na trhu dodávek tepelné energie, případně k možným potřebám změn VOP vyvolaných změnami právního a podnikatelského prostředí, vývojem v oblasti technologií či prostředků komunikace, popř. obchodní politiky dodavatele či z důvodu zkvalitnění poskytovaných služeb, zpřesnění vzájemných práv a povinností mezi dodavatelem a odběratelem či změnami podmínek výroby tepelné energie a zajištěním efektivity dodávek tepelné energie, je dodavatel oprávněn obsah těchto VOP jednostranně změnit, a to zejména pokud jde o ustanovení VOP upravující komunikaci mezi odběratelem a dodavatelem, sjednávání, změny a ukončení smlouvy, včetně změny těchto VOP, dodací, technické a platební podmínky a podmínky a způsob měření; z důvodů a v rozsahu uvedených výše se tak ze strany dodavatele nejedná o překvapivou změnu VOP. Návrh každé změny VOP formou sdělení textu změněných VOP bude dodavatelem odběrateli zaslán na emailovou adresu odběratele nejméně 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů před nabytím účinnosti změněných VOP a bude současně uveřejněn na internetových stránkách www.teplotesin.cz. Odběratel má právo změnu VOP odmítnout a z tohoto důvodu uzavřenou smlouvu písemně vypovědět, přičemž v takovém případě je odběratel povinen oznámení o výpovědi dodavateli doručit nejpozději do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů ode dne doručení textu změněných VOP. Výpovědní doba v tom případě činí 2 (dva) kalendářní měsíce, přičemž běh výpovědní doby se řídí dle článku XII.2 VOP; odběratel je kdykoliv v průběhu výpovědní doby oprávněn písemně odvolat svou výpověď, přičemž odvoláním výpovědi odběratel potvrzuje, že s navrhovanou změnou těchto VOP souhlasí. Nevyužije-li odběratel toto právo a nevypoví-li smlouvu do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů ode dne, kdy mu byly změněné VOP doručeny, platí, že s obsahem změněných VOP souhlasí a je novým zněním VOP bezvýhradně vázán.
- XIII.2 Dodavatel je dále oprávněn VOP jednostranně aktualizovat, pokud tím nedojde ke změně práv a povinností z již uzavřené smlouvy mezi dodavatelem a odběratelem (například v

souvislosti se zaváděním nově poskytovaných služeb) nebo jde-li o změny přímo vyvolané změnou právních předpisů či rozhodnutími veřejných orgánů. O takové aktualizaci VOP dodavatel odběratele předem vhodným způsobem informuje, přičemž účinnost takové aktualizace VOP nastane uplynutím 7. (sedmého) kalendářního dne následujícího po odeslání příslušného oznámení o aktualizaci VOP na emailovou adresu odběratele nebo k pozdějšímu datu, které dodavatel uvede v oznámení; nové znění VOP bude dále uveřejněno na internetových stránkách www.teplotesin.cz; ustanovení předchozího odstavce VOP se v takovém případě nepoužije a odběrateli tak ani nevznikne v uvedeném případě právo smlouvu vypovědět.

- XIII.3 Aniž by byla jakkoliv dotčena výše uvedená ustanovení o možnosti jednostranné změny či aktualizace VOP ze strany dodavatele, má dodavatel právo zaslat odběrateli návrh změny VOP i v případech a rozsahu neuvedených výše, a to formou sdělení návrhu textu změněných VOP, který bude dodavatelem odběrateli zaslán na emailovou adresu odběratele nejméně 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů před nabytím účinnosti návrhu změněných VOP a bude současně uveřejněn na internetových stránkách www.teplotesin.cz. Odběratel má v takovém případě právo změnu VOP odmítnout, aniž by však došlo k současnému zrušení závazku ze smlouvy výpovědí ve smyslu předchozích ustanovení, přičemž v takovém případě odběratel zašle oznámení o odmítnutí návrhu změny VOP dodavateli nejpozději do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů ode dne doručení návrhu textu změněných VOP. Odmítne-li odběratel ve lhůtě stanovené v předchozí větě návrh změny VOP dle tohoto ustanovení, řídí se vztah mezi odběratelem a dodavatelem nadále dosavadním zněním VOP; v opačném případě platí, že s návrhem změněných VOP odběratel souhlasí a je novým zněním VOP bezvýhradně vázán.

XIV. Doručování

- XIV.1 Veškerá písemná právní jednání, jejichž doručení smluvní straně je vyžadováno smlouvou, budou zasílána ve formě doporučeného dopisu na adresu bydliště či sídla příslušné smluvní strany uvedenou ve smlouvě, případně na jinou adresu, jež byla příslušné smluvní straně písemně oznámena a považují se za doručené 3. (třetího) dne po jejich uložení u příslušného poštovního úřadu, pokud nebude takovéto písemné podání převzato smluvní stranou, které je určeno, dříve, nebo budou předána osobně za současného potvrzení o jejich převzetí.
- XIV.2 Emailová adresa odběratele slouží jako adresa pro doručování odběrateli tam, kde s tím počítají ustanovení smlouvy, resp. těchto VOP. Emailovou formou na emailovou adresu odběratele budou doručovány též příslušné daňové či účetní doklady (nepožádá-li odběratel prokazatelně o jejich zasílání na jinou emailovou adresu určenou pro tyto účely), a dále oznámení cenové kalkulace a zálohových plateb pro příslušné zúčtovací období a/nebo změněný text VOP či návrh změny VOP a další dokumenty, u nichž s tím počítají ustanovení těchto VOP či smlouvy.
- XIV.3 V pochybnostech o dni doručení daňového či účetního dokladu a/nebo jiných oznámení, návrhů (včetně textu nových VOP) či dokumentů doručovaných emailovou formou se za den doručení považuje pracovní den, který následuje po dni, kdy byl daný dokument dodavatelem na emailovou adresu odběratele, popř. v případě daňového dokladu na jinou odběratelem zadanou emailovou adresu, odeslán. Za potvrzení o doručení zprávy na emailovou adresu odběratele se považuje rovněž obdržené potvrzení o doručení e-mailové zprávy do schránky příjemce (při nastavení požadavku na oznámení o doručení). Doručování na emailovou adresu odběratele může být nahrazeno doručováním do datové schránky odběratele, má-li odběratel současně aktivován příjem poštovních datových zpráv; v takovém případě se datová zpráva považuje za doručenou odběrateli vždy nejpozději uplynutím 11. (jedenáctého) kalendářního dne následujícího po dni, kdy byla datová zpráva dodavatelem z datové schránky dodavatele odeslána.
- XIV.4 Smluvní strany si udělují výslovný souhlas se zasíláním dokladů, dokumentů, informací, urgencí a jiných sdělení ve věci smlouvy a jejího plnění, jakož i jiných údajů určených dodavatelem prostřednictvím elektronických komunikačních systémů, zejména

prostřednictvím elektronické pošty, na své elektronické kontakty adresy elektronické pošty způsobem uvedeným výše.

XV. Ochrana důvěrných informací a ochrana osobních údajů

- XV.1 Smluvní strany se zavazují chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a obchodní tajemství, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou. Smluvní strany se zejména zavazují, že tyto informace neposkytnou / nezpřístupní třetí osobě či osobám, s výjimkou subjektů spolupracujících s dodavatelem, ani je nepoužijí v rozporu s účelem jejich poskytnutí pro potřeby své, nebo třetích osob, s výjimkou případů, kdy povinnost zpřístupnit tyto informace vyplývá z obecně závazných právních předpisů; stejně tak není dotčeno oprávnění smluvních stran sdělovat tyto údaje svým advokátům, daňovým poradcům, auditorům nebo jiným osobám vázaným na základě zvláštního právního předpisu povinností mlčenlivosti.
- XV.2 Správcem osobních údajů, odpovědným za jejich řádné zpracování, je dodavatel, který tyto zpracovává v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Osobní údaje odběratele jsou zpracovávány za účelem splnění smlouvy.
- XV.3 Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou uveřejněny na stránkách www.teplotesin.cz.

XVI. Společná a závěrečná ustanovení

- XVI.1 Smluvní vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Tato smlouva podléhá režimu energetického zákona. Ustanovení, těmito obchodními podmínkami či smlouvou výslovně neupravená, se řídí právní úpravou závazků a úpravou smluvních typů jím nejbližších podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, pokud z energetického zákona nebo povahy věci nevyplývá něco jiného.
- XVI.2 Povinností každé ze smluvních stran je v případě jakékoliv změny identifikačních anebo jiných významných údajů o jejich činnosti vztahujících se k uzavřené smlouvě neodkladně informovat o takové skutečnosti druhou smluvní stranu. Smluvní strana, která porušila uvedenou povinnost, nese veškeré důsledky z toho vzniklé.
- XVI.3 Nestanoví-li smlouva nebo VOP jinak, změny smlouvy mohou být prováděny pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami. Uvedeným ustanovením není dotčeno doručování emailovou formou dle předchozích článků VOP. Odběratel je povinen informovat bezodkladně dodavatele o případné změně jeho emailové adresy sloužící pro doručování a nese veškeré důsledky vzniklé z nedodržení této povinnosti.
- XVI.4 Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatné či neúčinné či nevymahatelné, nedotýká se to ostatních ustanovení smlouvy, která zůstávají platná a účinná a vymahatelná. Strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné / neúčinné / nevymahatelné novým ustanovením platným / účinným / vymahatelným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného / neúčinného / nevymahatelného. Do této doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- XVI.5 Podpis dodavatele na oznámeních, fakturách, upomínkách, výzvách a jiných listinách může být nahrazen otiskem tohoto podpisu.
- XVI.6 Zaplacením smluvní pokuty sjednané ve smlouvě, resp. vyplývající z těchto VOP není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Smluvní pokuta je splatná následující den po dni, ve kterém byl uplatněn nárok na její zaplacení.