

**Obchodní podmínky dodávek tepelné energie Teplo Neratovice, spol. s r.o. OPDT/2016, účinné od 1. 6. 2016,  
pro ústřední vytápění a teplou vodu, ujednané podle § 1751 a násl. občanského zákoníku -  
zákona č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů,  
(dále jen „Obchodní podmínky“ či „OPDT“).**

---

Tyto obchodní podmínky upravují smluvní vztahy při dodávce tepelné energie společností Teplo Neratovice, spol. s r.o., Školní 162, 277 11, Neratovice, IČ 49827316, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34074 (dále jen „dodavatel“), a odběru tepelné energie odběrateli. Obchodní podmínky obsahují smluvní ustanovení závazná pro obě smluvní strany, která nejsou upravena zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „energetický zákon“ či „EZ“), a souvisejícími předpisy pro dodávky tepelné energie. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smluv o dodávce tepelné energie (dále též jen „smlouva“ či „SoDTE“) uzavíraných s jednotlivými odběrateli.

Odchylná ujednání obsažená ve SoDTE mají přednost před zněním těchto Obchodních podmínek.

Tyto Obchodní podmínky byly vydány dne 25.4.2016 a s účinností od 1. 6. 2016 nahrazují dřívější Obchodní podmínky vydané dodavatelem podle § 1752 a násl. občanského zákoníku – zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů a jsou jako příloha nedílnou součástí Smluv o dodávce tepelné energie uzavřených od 1. 1. 2014.

V Praze dne 25.4.2016



Ing. Tomáš Sluka, Ph.D. v.r.  
jednatel

## Část A

### Čl. 1

#### Vymezení pojmů a zkratek

Pro účely těchto Obchodních podmínek se uvádějí některé pojmy a zkratky, jejichž definice je následující:

1. **ADR** – systém, který umožňuje alternativní postup při řešení sporů mezi spotřebitelem a podnikatelem (Alternative Dispute Resolution – mimosoudní řešení spotřebitelských sporů);
2. **cena dodávané tepelné energie** - cena jednotlivých teplotních médií upravených v ceníku;
3. **ČHMU** – Český hydrometeorologický ústav, měřící místo Kralupy n. Vltavou, popř. jiné nejbližší měřící místo, pokud by bylo měřící místo Kralupy n. Vltavou zrušeno;
4. **DPH** – daň z přidané hodnoty;
5. **ERÚ** – Energetický regulační úřad;
6. **EZ** - zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
7. **daňový doklad** – daňový doklad vystavený v souladu s § 26 a násl. zákona o DPH (dále jen „faktura“);
8. **den ukončení odběru** – den shodný se dnem ukončení SODTE;
9. **dodavatel tepelné energie** – Teplo Neratovice, spol. s r.o., Školní 162, 277 11, Neratovice, IČ 49827316, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34074 (dále také jen „dodavatel“);
10. **dodávka tepelné energie** - dodávka energie tepla k dalšímu využití jinou fyzickou či právníkem osobou; dodávka tepelné energie může být uskutečňována jako
  - a) primární dodávka tepelné energie, což je dodávka tepelné energie z paty zdroje do předacího místa beze změny tlakových nebo teplotních parametrů,
  - b) sekundární dodávka tepelné energie – sekundární dodávkou ve smyslu těchto Obchodních podmínek se rozumí dodávka na všech stupních transformace tepelné energie s ekvitermní regulací nebo tlakovými změnami,
  - c) dodávka teplé vody (TV);
11. **fakturační měřidlo** - měřidlo ve smyslu zákona o metrologii a § 78 odst. 1 EZ, určené ve SoDTE pro stanovení hodnot pro fakturaci;
12. **jednosložková cena** – cena tvořená pouze platem za odebrané množství tepelné energie; výše ceny se určuje podle naměřeného množství podle údajů fakturačního měřidla (nebo určeného podle čl. 6 těchto OPDT), vynásobeného příslušnou sazbou dle ceníku;
13. **konečný spotřebitel** - fyzická či právnická osoba, která dodanou tepelnou energii pouze spotřebovává;
14. **kW** – rozumí se výkon v kW tepelných ( $kW_t$ );
15. **občanský soudní řád** – zákon č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád ve znění pozdějších předpisů;
16. **občanský zákoník** – zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů;
17. **odběratel tepelné energie** – distributor, vlastník či společenství vlastníků odběrného tepelného zařízení (dále také jen „odběratel“) odebírající od dodavatele tepelnou energii;
18. **odběr tepelné energie** - převzetí dodávky tepelné energie v místě plnění od dodavatele ke konečné spotřebě nebo dalšímu využití;
19. **odběrné místo** – místo plnění stanovené ve smlouvě, v němž přechází tepelná energie z vlastnictví dodavatele do vlastnictví odběratele. Každé odběrné místo má v SoDTE přidělené jedinečné identifikační číslo;
20. **odběrné tepelné zařízení (OTZ či OZ)** - zařízení připojené na zdroj či rozvod tepelné energie určené pro vnitřní rozvod a spotřebu tepelné energie v objektu nebo jeho části, případně v souboru objektů odběratele (dále také jen „zařízení“);
21. **oznámení výše záloh za dodávku tepelné energie** – oznámení dodavatele, kterým jsou na základě pravidel určených těmito Obchodními podmínkami stanoveny konkrétní podmínky úhrady záloh, zejména jejich výše a splatnost;
22. **podružný odběratel** – odběratel napojený přes odběrné místo, a to primárně či sekundárně, jemuž je dodávka zajištěna na základě dohody mezi odběratelem a přidruženým odběratelem;
23. **průměrná teplota** – teplota vypočtená z naměřených hodnot v ČHMU v souladu s vyhláškou č. 194/2007 Sb.;

24. **předávací stanice** – technické místo, kde dochází ke změně parametrů média a řízení této změny, vymezena v § 2 odst. 2 písm. c) bod 10. EZ;
25. **předpokládaný roční objem tržeb** – předpokládané roční tržby za odebrané množství, počítané v sazbách kalkulovaných na dané období, pro které se stanoví záloha pro SoDTE daného odběrného místa; hodnota předpokládaného ročního objemu tržeb se vztahuje k danému odběrnému místu;
26. **přepočtená hodnota dodávky** - hodnota stanovená zohledněním skutečných průměrných teplot z meteorologického měření ČHMU;
27. **PS-ÚT** - cizí předávací stanice produkující médium pouze pro ÚT;
28. **rozvod tepelné energie** - doprava, akumulace, přeměna parametrů a dodávka tepelné energie rozvodným tepelným zařízením;
29. **rozvodné tepelné zařízení (RTZ)** - zařízení pro dopravu tepelné energie tvořené tepelnými sítěmi, předávacími stanicemi a domovními předávacími stanicemi; odběrné tepelné zařízení není součástí rozvodného tepelného zařízení; tepelnou síť se rozumí soustava zařízení sloužících pro dopravu tepelné energie nebo i k propojení zdrojů mezi sebou;
30. **sjednané množství tepelné energie** – hodnota, kterou dodavatel sjednává s odběratelem v odběrovém diagramu, a to s indexem „sj“. Pomocí takto sjednané hodnoty dodavatel následně stanovuje podíl daného odběrného místa na stálých nákladech dodavatele; sjednaným množstvím nelze rozumět objednávku tepelné energie (dále také jen „sjednané množství“);
31. **smíšený odběr** – odběr přes cizí výměňkovou stanici produkující médium ÚT + TV + technologický odběr;
32. **smlouva o dodávce tepelné energie** – smlouva uzavřená mezi dodavatelem a odběratelem podle § 76 odst. 3 EZ, jejímž předmětem je dodávka a odběr tepelné energie za úplatu (dále také jen „SoDTE“ či jen „smlouva“);
33. **spotřebitel** – dle zákona o ochraně spotřebitele je jím fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání;
34. **spotřební složka** – pojem dle vyhlášky č. 405/2015 Sb.;
35. **srovnatelné období** – časové období, podle kterého jsou stanoveny měsíční hodnoty odběrů v odběrovém diagramu a které je svojí charakteristikou pokud možno blízké období, pro něž je stanovován odběrný diagram;
36. **SV** – studená voda;
37. **technické podmínky** – upravují aktivaci a zajištění přístupu k účtu odběratele v zákaznickém portálu dodavatele;
38. **tepelná energie** - energie tepla nebo chladu obsažená v teplotním médiu;
39. **teplonosné médium** – teplá nebo horká voda v parametrech sjednaných ve SoDTE;
40. **topné dny** – dny, ve kterých byla v otopném období splněna podmínka pro vytápění dle vyhlášky č. 194/2007 Sb.
41. **TV** - teplá voda, (teplá užitková voda ve smyslu EZ);
42. **účet odběratele** – účet odběratele v zákaznickém portálu dodavatele, který byl zřízen dodavatelem pro odběratele na základě dodatku k SoDTE
43. **ÚT** - ústřední topení;
44. **vyhláška č. 194/2007 Sb.** – vyhláška Ministerstva průmyslu a obchodu 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
45. **vyhláška č. 405/2015 Sb.** – vyhláška Ministerstva průmyslu a obchodu č. 405/2015 Sb., o způsobu dělení nákladů za dodávku tepelné energie při společném měření odebraného množství tepelné energie, ve znění pozdějších předpisů;
46. **zákaznický portál** – internetová aplikace dostupná na adrese <https://portal.ptas.cz>, která je komunikační platformou mezi Dodavatelem a Odběratelem, na jejímž základě jsou prostřednictvím aktuálně dostupných funkcí Odběrateli zpřístupňovány vybrané informace týkající se plnění souvisejícího se SoDTE, a prostřednictvím které jsou požadavky a dotazy Odběratele přijímány a následně zpracovány (dále jen „zákaznický portál“);
47. **zákon o cenách** – zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů;
48. **zákon o DPH** – zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
49. **zákon o metrologii** - zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů;
50. **zákon o ochraně spotřebitele** – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů;

51. **ZoOOÚ** - zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Pro účely OPDT a smlouvy jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s EZ a jeho prováděcími předpisy a souvisejícími právními předpisy (vč. cenových rozhodnutí ERÚ).

## **Část B** **Obchodní a technická pravidla dodávky**

### Čl. 2 Všeobecné dodací a technické podmínky dodávky

1. Odběratel je odpovědný za řádný stav svého zařízení a jeho udržování za předávacím místem. Za stav měřících a regulačních zařízení ve vlastnictví dodavatele umístěných v prostorách odběratele není odběratel odpovědný. Části zařízení odběratele, které se nacházejí před měřícím zařízením, mohou být zaplombovány dodavatelem, aby se zaručilo řádné měření dodávek tepelné energie včetně přenosu dat. Jakýkoliv zásah do zařízení odběratele, kterým prochází neměřená tepelná energie nebo do zařízení, kterým se předávají naměřené hodnoty, je možný po předchozím písemném souhlasu dodavatele; to neplatí v situaci, kdy by bezprostředně mohlo dojít k ohrožení zdraví, života nebo škodám na majetku. V takovém případě musí být dodavatel odběratelem neprodleně o zásahu a jeho povaze písemně informován.
2. Odběratel se zavazuje bez zbytečného odkladu ohlásit dodavateli všechny 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. V případě, že závada na zařízení odběratele má vliv na kvalitu a plynulost dodávky tepelné energie jinému odběrateli, musí odběratel učinit taková opatření, aby těmto odběratelům mohla být dodávka tepelné energie obnovena do čtyř hodin po vzniku závady.  
Do rozvodného tepelného zařízení je možné zasahovat pouze se souhlasem dodavatele. Při bezprostředním ohrožení zdraví, života či majetku je možné zasahovat bez souhlasu dodavatele s okamžitým přivoláním poruchové služby dodavatele, avšak pouze v nezbytně nutném rozsahu a tak, aby byla práva dodavatele co nejvíce šetřena.
3. Veškeré technické úpravy a změny na svém tepelném zařízení, které mohou ovlivnit kvalitu a plynulost dodávky tepelné energie a sjednané hodnoty dodávky (množství, výkon) včetně těch, které mohou ovlivnit jiné odběratele, může odběratel realizovat po předchozích konzultacích s dodavatelem stvrzených oboustranně podepsaným zápisem, za podmínky, že dodavatel vysloví s těmito úpravami a změnami svůj souhlas. Dodavatel je oprávněn podmínit udělení souhlasu splněním potřebných technických či právních podmínek, popř. také uzavřením dodatku k této smlouvě, zohledňujícího charakter příslušných změn a úprav a jejich důsledků. Dodavatel není odpovědný za změnu teplotních parametrů sjednaných v SODTE způsobenou zásahem odběratele do svého odběrného tepelného zařízení.
4. Odběratel je z provozních důvodů povinen při podpisu SoDTE předložit dodavateli doklady o provedení předepsaných kontrol, revizí a přezkoušení technické způsobilosti jeho odběrného zařízení a umožnit oprávněným pracovníkům dodavatele a jiným osobám určeným dodavatelem provádět kontrolu odběrných tepelných zařízení odběratele i jeho podružných odběrů. Vykonáním prohlídky zařízení nebere však dodavatel na sebe odpovědnost za řádný stav a provoz zařízení a nijak tím nemění odpovědnost vlastníka nebo provozovatele zařízení podle EZ [zejména § 77 odst. 1 písm. b) a c) EZ] vůči orgánům státní správy nebo odběrateli.
5. Dodavatel je povinen umožnit odběrateli kontrolní odečet měřidla tepelné energie a dále kontrolu zařízení předávací stanice pověřenými zástupci odběratele, včetně zajištění přístupu k příslušným zařízením.
6. Odběratel se zavazuje umožnit oprávněným pracovníkům dodavatele a jiným osobám určeným dodavatelem trvalý přístup k měřicímu zařízení, a to předáním veškerých potřebných klíčů dodavateli na dobu trvání smluvního vztahu, eventuálně trvalým příkazem ve vratnici či recepci k umožnění přístupu. Pokud odběratel provede výměnu zámků u vchodu do objektu či k měřicímu zařízení, ke kterým byly pracovníkům dodavatele (popř. jiným osobám určeným dodavatelem) předány klíče k umožnění přístupu, poskytne dodavateli klíče nové nejpozději do 2 dnů po výměně zámků. U objektů, v kterých je umístěna předávací stanice dodavatele, tak učiní bezodkladně.

### Čl. 3 Plnění smlouvy

1. Dodávka je splněna přechodem tepelné energie v místě předání dohodnutém ve SoDTE za podmínky dodržení parametrů sjednaných ve SoDTE.
2. Teplonosné médium je majetkem dodavatele. Přípustné ztráty množství teplonosného média v odběratelském zařízení jsou u horké resp. teplé vody 0,5% z dodaného objemového množství média za fakturační období. Odběr teplonosného média mimo tuto mez je nutné ve SoDTE samostatně sjednat. Množství vráceného teplonosného média se vyhodnocuje měsíčně. Jiné než měsíční vyhodnocování vráceného teplonosného média je nutné sjednat ve SoDTE .
3. Vracené teplonosné médium musí mít jakost odpovídající potřebám výrobní technologie dodavatele. Požadovaná jakost se specifikuje ve SoDTE. Teplonosné médium mimo tyto meze se považuje za nevrácené.
4. Při vrácení teplonosného média, které nemá jakost odpovídající smluvním hodnotám stanoveným dle odstavce 3, popřípadě při nevrácení teplonosného média, odběratel uhradí dodavateli škodu tímto způsobenou na základě vyúčtování dodavatele.

### Čl. 4 Změna a zrušení smlouvy

1. Je-li odběrateli známo, že má dojít ke změně některého z údajů uvedených jím ve SoDTE, projedná tuto změnu s dodavatelem s dostatečným časovým předstihem, nejméně však 10 pracovních dní před požadovanou účinností změny a písemně nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT požádá dodavatele o změnu SoDTE.
2. Pokud změna některého údaje uvedeného odběratelem ve SoDTE nastane nepředvídaně a nikoliv z důvodu na straně odběratele, zajistí odběratel její projednání s dodavatelem bez zbytečného odkladu a písemně nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT požádá o změnu SoDTE, aby příslušný dodatek ke SoDTE nabyl účinnosti nejpozději od nejbližšího termínu odečtu fakturačních měřidel dodávky tepelné energie.
3. Odběratel je povinen oznamovat dodavateli změny údajů uvedených ve smlouvě či jejich přílohách (údaje týkající se identifikace odběratele, údaje o velikosti podlahových ploch apod.) písemně nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do deseti dnů od okamžiku, kdy se dozvěděl, že nastanou, či od okamžiku, kdy nastaly, podle toho, který z těchto okamžiků nastal dříve.
4. Smlouva zaniká:
  - a) uplynutím doby jejího trvání, pokud byla uzavřena na dobu určitou;
  - b) výpovědí, pokud se jedná o smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou; není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak, má se za to, že byla uzavřena na dobu neurčitou;
  - c) písemnou dohodou smluvních stran;
  - d) odstoupením;
  - e) zánikem některé smluvní strany bez právního nástupce.
5. 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 odběru tepelné energie, v souladu s podmínkami smlouvy. Při ukončení SoDTE na TV s vyúčtováním v průběhu roku je odběratel povinen předat dodavateli spotřebu za odběrné místo a po vyúčtování uhradit konečnou fakturu.
6. Výpověď SoDTE ze strany odběratele musí být učiněna v písemné formě, výpovědní lhůta činí šest měsíců. Její běh počíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v kterém byla výpověď doručena dodavateli. Jde-li o ukončení dodávky tepelné energie do předávací stanice, která je ve vlastnictví dodavatele, umožní odběratel provedení demontáže této předávací stanice, a to v přiměřené době po ukončení dodávky. Tím není dotčena možnost ukončení smluvního vztahu dohodou k jinému datu na žádost odběratele, zejména pokud o ukončení požádá s dostatečným předstihem s ohledem na kalkulaci ceny tepelné energie prováděnou dodavatelem.
7. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy jednostranně odstoupit:
  - a) pokud bude vydáno rozhodnutí o úpadku druhé smluvní strany, nebo byl insolvenční návrh vůči druhé smluvní straně zamítnut pro nedostatek majetku;
  - b) v případě opakovaného prodlení druhé smluvní strany s úhradou platby za tepelnou energii nebo jiného peněžitého závazku po dobu delší než 15 dní, za

podmínky, že odstupující strana ke splnění závazku druhou smluvní stranu nejprve písemně vyzvala;

c) z důvodů stanovených občanským zákoníkem.

Dodavatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že odběratel poruší některou svoji povinnost podle § 77 odst. 4 nebo § 77 odst. 5 EZ, jakož i v případech neoprávněného odběru tepelné energie.

Oznámení o odstoupení musí mít písemnou formu a musí obsahovat důvody odstoupení. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení odstupující strany o odstoupení druhé smluvní straně, nebo pozdějším dnem po doručení písemného oznámení odstupující strany druhé smluvní straně o odstoupení uvedeným v odstoupení.

8. V případě, že odběratel opakovaně neplatí smluvené platby včetně vyúčtování za odebranou tepelnou energii, je dodavatel oprávněn přerušit nebo omezit dodávku tepelné energie a vyúčtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 1.600 Kč (+ DPH v zákonné výši) za každé takové porušení smluvní povinnosti. Obnovení dodávky je možné až po uhrazení smluvní pokuty a ostatních smluvních platebních povinností. Tím nejsou dotčena ani omezena práva dodavatele přerušit nebo omezit dodávku tepelné energie v ostatních případech neoprávněného odběru tepelné energie, jak je vymezen v § 89 EZ.

Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku tepelné energie v nezbytném rozsahu a na nezbytně nutnou dobu v případech a za podmínek specifikovaných v § 76 odst. 4 písm. a) až i) EZ.

9. Dodavatel je oprávněn vypovědět písemně tuto smlouvu pouze pokud:

- a) by byl obsah smlouvy v rozporu s platnou právní úpravou a odběratel by odmítal přistoupit na změnu smluvního ujednání,
- b) zanikne některá z podmínek dodávky stanovené v § 77 odst. 1 písm. a) až d) EZ,
- c) pokud přestane dodavatel tepelnou energii v dané lokalitě dodávat nebo zde ztratí licenci na rozvod tepla, nebo
- d) dodavateli vznikne právo od smlouvy odstoupit.

Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi odběrateli.

10. V případě zániku jedné ze smluvních stran přechází práva a povinnosti sjednané v této smlouvě v plném rozsahu na právního nástupce, nedohodnou-li se smluvní strany před zánikem jinak.

11. V případě, že dojde v průběhu roku k ukončení odběru tepelné energie z důvodu na straně odběratele (souladu s ust. § 77 odst. 5 EZ), je odběratel povinen uhradit dodavateli, pokud v SoDTE není dohodnuto jinak, veškeré vyvolané jednorázové náklady spojené s odpojením od rozvodného tepelného zařízení.

## Čl. 5 Měření

1. Měření dodané tepelné energie je prováděno stanoveným měřidlem ve smyslu zákona o metrologii. Naměřená hodnota dodané tepelné energie je podkladem pro fakturaci ceny tepelné energie (dále viz čl. 6 těchto OPDT). Odečet naměřených hodnot tepelné energie provádí dodavatel nebo osoby jím pověřené. V případě pochybnosti má odběratel právo na provedení kontrolního odečtu, který bude proveden za přítomnosti oprávněného zaměstnance dodavatele nebo jiné osoby určené dodavatelem; tím nejsou dotčena práva odběratele dle § 78 odst. 2 EZ.
2. Přezkoušení měřidla na žádost odběratele ve smyslu ustanovení § 78 odst. 2 EZ, zajistí dodavatel v autorizovaném metrologickém středisku. Výsledek přezkoušení dodavatel doloží odběrateli formou Potvrzení o přezkoušení měřidla tepelné energie, vydaného tímto autorizovaným metrologickým střediskem. V případě, že přezkoušením byla zjištěna odchylka měřidla v rámci povolené tolerance, zavazuje se odběratel zaplatit dodavateli částku ve výši odpovídající nákladům spojeným s přezkoušením a výměnou předmětného měřidla.
3. Prokáže-li přezkoušení měřidla odchylku mimo povolenou toleranci podle platné legislativy, provede se fakturace dodávek tepelné energie podle sjednaného náhradního výpočtu; náklady spojené s přezkoušením a výměnou měřidla v tomto případě nese dodavatel. Dodavatel provede vyúčtování dodávek tepelné energie proti vystaveným fakturám za rozhodné období formou oprávněného dokladu (dobropisu nebo vrubopisu).
4. 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; obdobně je odběratel povinen chránit měřicí zařízení, jakož i značky chránící před zásahy do měřicího zařízení (plomba, montážní značka apod.). 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 účet odběratele.

5. Pro případ porušení povinností odběratele podle odstavce 4 smluvní strany sjednávají následující smluvní pokuty:
- |    |   |            |
|----|---|------------|
| a) | porušená zkušební značka  | 4.000,-Kč  |
| b) | porušená montážní značka  | 1.400,-Kč  |
| c) | porušená plomba jištění 230V<br>(a odběr tepla je hodnocen jako neoprávněný v souladu s platnými právními předpisy) | 1.400,-Kč  |
| d) | poškození měřiče tepla  | 5.000,-Kč  |
| e) | odcizení či ztráta měřidla tepla pro dodávku teplé a horké vody   | 25.000,-Kč |
| f) | poškození rozvodného tepelného zařízení dodavatele<br>včetně technologie předávací stanice                          | 5.000,- Kč |

Pro případ porušení povinností odběratele podle čl. 2 odst. 6, čl. 4 odst. 3, čl. 7 odst. 4, smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 7.000,- Kč za každé jednotlivé porušení. Vznikem nároku na smluvní pokutu ani jejím uhrazením není dotčeno ani omezeno právo na náhradu vzniklé škody, ani výše této náhrady škody.

6. Odběratel je povinen na svůj náklad zřídit pro stávající i budoucí měřidlo tepelné energie zvláštní přípojku síťového napětí 230 V a hradit energii jím spotřebovanou.
7. Dodavatel si vyhrazuje právo doplnit stávající měřidlo tepelné energie odběratele komunikačním zařízením napájeným z přívodu napájení měřidla. V souvislosti s tímto se odběratel zavazuje umožnit dodavateli doplnění tohoto komunikačního zařízení anténou umístěnou v místě dostatečného signálu GPRS. Náklady na doplnění měřidla tepelné energie komunikačním zařízením hradí dodavatel, energii jím spotřebovanou hradí odběratel.
8. Všechny platby stanovené ve smlouvě a OPDT jsou uvedeny bez DPH. Smluvní strana, která je povinna příslušnou platbu hradit, je vedle ní povinna uhradit rovněž DPH v zákonné výši.
9. Odběratel se zavazuje uhradit vzniklé náklady související s manipulací s měřičem (montáž/demontáž) v případě, kdy je tato manipulace vyvolána na žádost nebo v souvislosti s porušením povinností ze strany odběratele. Náklady budou vyúčtovány samostatným fakturačním dokladem. Odběratel však náklady související s manipulací s měřičem nehradí, pokud byla manipulace vyvolána v důsledku existence závady měřícího zařízení.
10. Odběratel je povinen uhradit vzniklé náklady související s výjezdem v případě, kdy odběratel nezajistí dodavateli zpřístupnění měřiče v dohodnutém termínu. Náklady budou vyúčtovány samostatným fakturačním dokladem.

## Čl. 6

### Vyhodnocení dodávky tepelné energie

1. Vyhodnocení dodávky tepelné energie pro vyúčtování jednosložkové ceny vychází ze stavů počítadel fakturačního měřícího zařízení.
2. Pro případ poruchy měřícího zařízení se sjednává náhradní způsob stanovení množství dodaného a odebrané tepelné energie pro jednosložkovou cenu.
- a) Dodávka tepelné energie realizovaná přes předávací stanici, která není v majetku dodavatele, bude určena ze vztahu:  

$$Q_{vyp} = Q_{1\ den} \cdot (t_1 - t_{ex\ vyp}) / (t_1 - t_{ex1}) \cdot d_{vyp\ ÚT} + Q_{TV\ den} \cdot d_{vyp\ TV}$$
 Pokud není k dispozici údaj o objemu dodávky za období klimaticky obdobné, vychází náhradní stanovení dodávky z přihlášeného výkonu, doby provozu stanovené v § 3 vyhlášky č. 194/2001 Sb., a venkovních teplot.  
 Dodávka bude určena ze vztahu:  

$$Q_{vyp} = (P_c - P_{ÚT}) \cdot t_{dTV} \cdot A \cdot d_{vyp\ TV} + P_{ÚT} \cdot (t_1 - t_{exvyp}) / (t_1 - C) \cdot A \cdot d_{vyp\ ÚT} \cdot t_{dÚT} \cdot B$$
- b) Dodávka tepelné energie pro ústřední vytápění bude určena ze vztahu:  

$$Q_{vyp\ ÚT} = Q_{1\ den} \cdot (t_1 - t_{exvyp}) / (t_1 - t_{ex1}) \cdot d_{vyp\ ÚT}$$
 V případě, kdy není dosud k dispozici údaj o objemu dodávky za klimaticky obdobné období, kdy bylo řádně měřeno, vychází náhradní stanovení dodávky z přihlášeného výkonu, doby provozu stanovené v § 3 vyhlášky č. 194/2001 Sb., a venkovních teplot.  
 Dodávka bude určena ze vztahu:  

$$Q_{vyp\ ÚT} = P_{ÚT} \cdot (t_1 - t_{exvyp}) / (t_1 - C) \cdot A \cdot t_{dÚT} \cdot d_{vyp\ ÚT} \cdot B$$
- c) Dodávka tepelné energie pro ohřev TV bude určena ze vztahu:

$$Q_{vypTV} = (Q_{6TV} / d_{6TV}) \cdot d_{vypTV}$$

V případě, kdy není dosud k dispozici údaj o objemu dodávky za období, kdy bylo řádně měřeno, bude dodávka stanovena náhradním výpočtem. Vyúčtování provedené na základě náhradního výpočtu bude po získání údajů za následující tři fakturační období řádně měřené dodávky upraveno podle vztahu:

$$Q_{vypTV} = (Q_{3TV} / d_{3TV}) \cdot d_{vypTV}$$

- d) Pro případ poruchy poměrového patního měřidla na teplou vodu v majetku dodavatele se sjednává náhradní způsob stanovení množství odebrané teplé vody:

$$M_n = M_e / d_{MeTV} \cdot d_{vypTV}$$

Vysvětlivky k výše uvedeným vzorcům v rámci tohoto paragrafu Obchodních podmínek :

- A** 3,6 – hodnota přepočtové konstanty z MWh na GJ  
**B** 0,8 - koeficient nesoučasnosti odběru  
**C** -12 °C - nejnižší výpočtová teplota pro Neratovice  
**Q<sub>vyp</sub>** dodávka tepelné energie stanovena náhradním způsobem  
**Q<sub>vypÚT</sub>** dodávka tepelné energie pro ÚT stanovena náhradním způsobem  
**Q<sub>vypTV</sub>** dodávka tepelné energie pro TV stanovena náhradním způsobem  
**Q<sub>1den</sub>** dodávka tepelné energie pro ústřední vytápění za 1 den klimaticky obdobného období, kdy bylo řádně měřeno, vypočítá se ze vztahu:  

$$Q_{1den} = [ Q_1 - (Q_{TVden} \cdot d_{1TV}) ] / d_{1ÚT}$$
  
**Q<sub>1</sub>** celková dodávka tepelné energie za klimaticky obdobné období, kdy bylo řádně měřeno  
**t<sub>1</sub>** průměrná vnitřní teplota, na kterou bylo vytápěno  
**t<sub>exvyp</sub>** průměrná venkovní teplota v období, pro které provádí dodavatel náhradní stanovení dodávky tepelné energie  
**t<sub>ex1</sub>** průměrná venkovní teplota v klimaticky obdobném období dle meteorologického měření ČHMU  
**d<sub>vypÚT</sub>** počet dnů dodávky tepelné energie pro ÚT v období, pro které provádí dodavatel náhradní stanovení dodávky tepelné energie  
**d<sub>1 ÚT</sub>** počet dnů dodávky tepelné energie pro ÚT v klimaticky obdobném období, kdy bylo řádně měřeno  
**Q<sub>TVden</sub>** dodávka TV za 1 den měsíce, kdy bylo dodávána tepelná energie pouze pro přípravu TV a bylo řádně měřeno a stanoví se ze vztahu:  

$$Q_{TVden} = Q_{6TV} / d_{6TV}$$
  
**d<sub>1 TV</sub>** počet dnů dodávky TV v období s celkovou dodávkou Q<sub>1</sub>  
**Q<sub>6TV</sub>** celková dodávka tepelné energie měsíce, kdy bylo dodáváno teplo pouze pro přípravu TV a bylo řádně měřeno  
**d<sub>6 TV</sub>** počet dnů, kdy byla dodávka uskutečňována pouze pro přípravu TV a byla řádně měřena  
**d<sub>vyp TV</sub>** počet dnů dodávky TV v období, pro které provádí dodavatel náhradní stanovení dodávky tepelné energie  
**P<sub>c</sub>** celkový sjednaný výkon dle SoDTE  
**P<sub>ÚT</sub>** sjednaný výkon pro vytápění dle SoDTE  
**t<sub>d TV</sub>** denní doba dodávky TV  
**t<sub>dÚT</sub>** doba provozu vytápěných prostor respektující noční útlum  
**Q<sub>3 TV</sub>** celková dodávka tepelné energie za tři následující řádně měřené fakturační období  
**d<sub>3 TV</sub>** počet dnů dodávky v období, kdy bylo řádně měřeno  
**M<sub>n</sub>** množství odebrané TV, které připadne na zúčtovací jednotku pro období, kdy se neměřilo  
**M<sub>e</sub>** množství odebrané TV za období, kdy se řádně měřilo  
**d<sub>MeTV</sub>** počet dnů dodávky TV v období s celkovou dodávkou M<sub>e</sub>

3. Vyhodnocování odebrané doplňkové vody se děje z naměřeného objemu odebraného druhu média, není-li v SoDTE dohodnuto jinak.

Fakturace je rozdělena na dvě položky: - energie obsažená v odebraném médiu, a  
 - vlastní doplňková voda,

obě v sazbách dohodnutých v SoDTE

Energie obsažená v odebrané doplňkové vodě se určí ze vztahu:

$$Q = V \cdot c \cdot T, \text{ kde}$$

**Q** je tepelná energie obsažená v doplňkové vodě v GJ



- V** je množství odebrané doplňkové vody v tunách (t)  
**c** je měrné teplo vody  $4,1868 \cdot 10^{-3}$  (GJ/tK) a  
**T** je nasmlouvaný teplotní rozdíl v K nutný k ohřátí doplněného média na provozní parametry

## Čl. 7

### Omezení dodávek a odběru tepelné energie, oznamovací povinnosti smluvních stran

1. V průběhu trvání smluvního vztahu má odběratel právo omezit nebo přerušit odběr tepelné energie bez udání důvodu, zavazuje se však o této skutečnosti bez zbytečného odkladu vyrozumět dodavatele na adresu jeho sídla nebo na kontaktní adresu, uvedenou v SoDTE, zejména s ohledem na fakturaci dodávek tepelné energie, a to
  - i. písemně nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT při plánovaném omezení nebo přerušení dodávek tepelné energie, a to minimálně 15 dní předem s udáním doby trvání přerušení
  - ii. písemně nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT při neplánovaném omezení nebo přerušení způsobeném technickou závadou, která umožní pokračovat v dodávce, a to minimálně 2 dny předem s udáním doby trvání přerušení.
  - iii. jakýmkoliv dostupným způsobem (osobně, telefonem, faxem, e-mailem nebo jinak) při provozních nehodách, haváriích a poruchách, a to bez zbytečného prodlení po jejich zjištění.Tím nejsou dotčeny povinnosti odběratele podle smlouvy, jakož i ustanovení o zániku této smlouvy.
2. Odběratel se zavazuje zaplatit dodavateli náklady spojené se zajištěním přerušení a následným obnovením dodávky tepelné energie, které bylo vyvoláno na žádost odběratele. Náklady budou vyúčtovány fakturačním dokladem samostatně po zajištění každého úkonu.
3. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávky tepelné energie na nezbytně nutnou dobu jen ze zákonných důvodů a je povinen:
  - a) oznámit písemně nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT odběrateli alespoň 15 dní předem plánované odstávky rozvodných tepelných zařízení pro nutné provádění plánovaných stavebních úprav, oprav, údržbových a revizních prací a při připojování nového odběrného místa podle § 76 odst. 4 písm. c) EZ;
  - b) oznámit písemně nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT odběrateli, že mu bude či již byla omezena či přerušena dodávka tepelné energie z důvodů uvedených v § 76 odst. 4 písm. i) EZ.
4. Odběratel je pro účely stanovení nákladů dodavatelem v souladu s vyhláškou č. 405/2015 Sb. povinen dodavateli předávat údaje o podlahové ploše, příp. započitatelné podlahové ploše, zúčtovacích jednotek a údaje vodoměrů v zúčtovacích jednotkách, příp. údaje měřidel pro měření dodávky tepelné energie pro vytápění určující měřenou veličinu v joulech nebo zařízení pro rozdělování nákladů na vytápění, a na požádání je prokázat. Tyto údaje předává odběratel dodavateli následovně:
  - údaj o podlahové ploše, příp. započitatelné podlahové ploše, zúčtovacích jednotek je dodavateli předán odběratelem před podpisem SoDTE (viz příslušné ustanovení SoDTE); při změně údaje o podlahové ploše, příp. započitatelné podlahové ploše, je odběratel povinen o tomto písemně nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT informovat dodavatele na jeho kontaktní adresu ve lhůtě alespoň 21 dnů před termínem, od kterého má změna platit, a na požádání změnu prokázat. Na základě oznámení změn údaje o podlahové ploše, příp. započitatelné podlahové ploše, dodavatel upraví podíl základní složky všech dotčených odběrných míst (vč. odběrných míst dalších dotčených odběratelů), a to způsobem odpovídajícím změně. Stejně tak postupuje i v případě ukončení odběru tepelné energie, při dočasném přerušení či při připojení nového odběrného místa. V těchto případech je upraven i zálohový podíl spotřební složky.  
Tyto změny (pokud k nim dojde např. u jiného odběratele) je dodavatel povinen odběrateli oznámit. Dodavatel je rovněž oprávněn předložit odběrateli návrh dodatku ke SoDTE, kterým se bude měnit obsah SoDTE vzhledem ke změně výměry podlahové plochy, příp. započitatelné podlahové plochy; tento dodatek je odběratel povinen s dodavatelem uzavřít neprodleně po obdržení jeho návrhu, nejpozději pak do jednoho měsíce.
  - údaje z bytových vodoměrů (součet spotřeb TV za odběrné místo) příp. údaje měřidel pro měření dodávky tepelné energie pro vytápění určující měřenou veličinu v joulech nebo zařízení pro rozdělování nákladů na vytápění sloužících k vyúčtování je odběratel povinen po ukončení zúčtovacího období (obvykle 1.1. až 31.12.) písemně oznamovat dodavateli na jeho kontaktní adresu nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT v intervalech a

termínech uvedených v SoDTE (není-li v SoDTE uvedeno jinak, oznamuje odběratel stav spotřeby k 31. 12. nejpozději do 15. 1. následujícího roku), eventuálně na vyžádání dodavatele.

- ostatní ujednání o způsobu dělení nákladů na dodávku tepelné energie při společném měření odebraného množství tepelné energie se řídí vyhláškou č. 405/2015 Sb.

#### Čl. 8

##### Doručování písemností

1. Doručování písemností a požadavky na písemnou formu se řídí zákonem, smlouvou a těmito OPDT.
2. Doručování písemností prostřednictvím Zákaznického portálu je možné v případech stanovených SoDTE a těmito OPDT, a to pouze za předpokladu, že takovéto doručení budou funkce Zákaznického portálu v daný okamžik umožňovat.
3. Pokud byla doručena nečitelná datová nebo jiná zpráva, uvědomí o tom příjemce neprodleně odesílatele.
4. Smluvní strany si uzavřením smlouvy vzájemně udělují výslovný souhlas se zasíláním zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, urgencí a jiných sdělení ve věci smlouvy a jejího plnění, jakož i údajů měřících zařízení sloužících k vyúčtování a jiných údajů určených dodavatelem prostřednictvím elektronických komunikačních systémů, zejména prostřednictvím elektronické pošty, na své elektronické kontakty (zpravidla na adresy elektronické pošty) nebo prostřednictvím Zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT. Tento souhlas se dále vztahuje i na zasílání obchodních sdělení ve věci zajišťování plnění podle energetického zákona a poskytování souvisejících služeb.

#### Část C

##### Způsob stanovení ceny dodávané tepelné energie, účtování (fakturace) a zálohové platby

#### Čl. 9

##### Způsob stanovení ceny dodávané tepelné energie

1. Smluvní strany těmito Obchodními podmínkami stanovují způsob určení ceny dodávané tepelné energie, přičemž tento způsob stanovení ceny je v souladu se zákonem o cenách, navazujícími vyhláškami a cenovými rozhodnutími ERÚ.
2. Způsob stanovování cen dodávané tepelné energie je platný pro všechny případy dodávek tepelné energie, které se uskutečňují ze soustav centralizovaného zásobování teplem dodavatele.
3. Dodavatelem provedené stanovení cen tepelné energie a teplé vody z tepelné sítě nesmí překročit závazné limity plynoucí z regulace cen tepelné energie realizované formou věcného usměrňování cen ve smyslu § 6 zákona o cenách.
4. Ceny dodávané tepelné energie jsou kalkulovány ve formě ceníku v předpokládané cenové úrovni k datu kalkulace. Ceník tvoří nedílnou součást SoDTE.
5. Ceny dodávané tepelné energie platí za odběr v odběrném místě, a to pro každé místo samostatně.

#### Čl. 10

##### Ceník a jeho změny

1. Ceník platný v době uzavření SoDTE tvoří přílohu smlouvy.
2. Dodavatel je oprávněn prostřednictvím svých internetových stránek ([www.teploneratovice.cz](http://www.teploneratovice.cz)) uveřejnit změnu ceníku, a to alespoň 21 dnů před okamžikem účinnosti této změny; toto oznámení (uveřejnění) se považuje za učiněné v den umístění tohoto oznámení na předem určené internetové stránce a musí v něm být uvedeno datum, kdy změna ceníku nabývá účinnosti. Toto oznámení (uveřejnění) se považuje za návrh změn cen dodávané tepelné energie. Dodavatel rovněž bude odběratele o změně ceníku vhodným způsobem informovat (např. upozorněním na faktuře) s tím, že doručení této informace nemá vliv na účinnost změny ceníku oznámením (uveřejněním na internetových stránkách dodavatele). Na žádost odběratele je dodavatel

povinen tomuto odběrateli ceník zaslat, a to písemně nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT či elektronickou poštou. Odběratel je povinen se se změnou ceníku seznámit.

3. V případě učinění oznámení dodavatele o změně ceníku je odběratel oprávněn písemně odstoupit od této smlouvy; odstoupení od smlouvy představuje stranami smlouvy dohodnutý výlučný nástroj pro vyjádření nesouhlasu s návrhem změny ceníku. Právo odstoupit může využít pouze do 21 dnů od uveřejnění oznámení dodavatele o změně ceníku dle odst. 2 tohoto článku a v odstoupení musí být uveden výslovný odkaz na toto ustanovení OPDT; pokud odstoupení nebude písemné, nebude obsahovat výslovný odkaz na toto ustanovení OPDT nebo bude dodavateli doručeno po uplynutí jednadvacetidenní lhůty, je neplatné. V případě, že odběratel platně odstoupí v uvedené lhůtě, smlouva zaniká ke dni, který předchází dni, kdy nabývá účinnosti změna OPDT.
4. V případě, že odběratel po uveřejnění oznámení o změně ceníku neodstoupí podle odst. 3 tohoto článku od smlouvy, má se za to, že tak projevil svůj souhlas s návrhem změny a akceptoval návrh na změnu ceníku a změna ceníku je pak pro obě smluvní strany závazná. Návrh se považuje za akceptovaný i v případě, že odběratel zaplatí cenu, vypočtenou již podle změněného ceníku, nebo pokud učiní vůči dodavateli jiný právní úkon, představující akceptaci návrhu na změnu ceníku.
5. Pravidla obsažená v tomto čl. 10 těchto OPDT platí obdobně i pro vyhlášení nového ceníku.

#### Čl. 11

##### Účtování (fakturace) ceny dodávané tepelné energie

1. Dodavatel účtuje ceny dodávané tepelné energie odběrateli fakturami tak, aby takto vyúčtované ceny byly přípustné z hlediska státní regulace cen dodávané tepelné energie realizované formou věcného usměrňování cen ve smyslu § 6 zákona o cenách.
2. Dodávky tepelné energie fakturuje dodavatel odběrateli měsíčně, přičemž fakturační období nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Jiné než měsíční fakturační období je nutné dohodnout ve SoDTE. Obecně pro fakturační období, bez ohledu na délku jeho trvání, je dále používán termín „období fakturace“.
3. Faktura za dodanou tepelnou energii se stává splatnou uplynutím 15 dní ode dne vystavení faktury, není-li ve SoDTE stanoveno jinak. Faktura musí mít obecné náležitosti podle zákona o DPH. V případě, že se datum splatnosti uvedené na faktuře liší od data splatnosti stanoveného smlouvou, je rozhodující datum splatnosti stanovené smlouvou.
4. Všechny platby v penězích na základě smlouvy probíhají v korunách českých (Kč) a rovněž veškeré cenové údaje se zásadně uvádějí v této měně. Peněžité platby jsou splatné bezhotovostně ve prospěch účtu smluvní strany, která je věřitelem, uvedeného ve smlouvě, resp. ve prospěch jiného účtu, který tato smluvní strana písemně určí. Smluvní strany se při vzájemných platbách zavazují používat příslušné variabilní symboly, pokud jsou uvedeny na faktuře. Bankovní poplatky nese každý účastník na své straně; V případě, že odběratel reklamuje fakturaci za dodávku tepelné energie, je povinen dodavateli za toto reklamované období zaplatit předběžnou částku, která se rovná částce běžného období fakturace se splatností reklamované faktury. U odběrů, kde má dodavatel k dispozici údaje o odběru za období fakturace v minulém roce, které je časově shodné s obdobím reklamovaným, je touto běžnou částkou částka vypočtená na základě údajů tohoto minulého období fakturace při použití ceny za dodávku tepelné energie na odběrném místě platné v době reklamace. U odběrů, u nichž nelze postupovat výše uvedeným způsobem, se za takovouto částku považuje částka vypočtená na základě údajů období fakturace, které bezprostředně předchází období reklamovanému při použití ceny za dodávku tepelné energie na odběrném místě platné v době reklamace. V ostatních případech je odběratel povinen zaplatit vyfakturovanou částku. Po vyřešení reklamace bude provedeno vyrovnání předběžné částky doplatkem ze strany odběratele nebo dobropisem ze strany dodavatele. Případný dobropis bude dodavatelem započten s fakturou.
5. Dodavatel i odběratel mohou uplatnit reklamaci na kvalitu dodávky tepelné energie, na fakturované množství tepelné energie a na částku za tepelnou energii, nejpozději do šesti měsíců ode dne splatnosti fakturované částky za reklamované období. Reklamace se uplatňují u dodavatele písemně na příslušné kontaktní adrese dle SoDTE nebo prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT.
6. Pro účtování dodávek tepelné energie se rozlišují tato místa (úrovně předání):
  - a) na vstupu do rozvodného tepelného zařízení ve smyslu § 2 odst. 2 písm. c) bodu 11 EZ, je-li toto zařízení v majetku odběratele, a

- b) na vstupu do odběrného tepelného zařízení smyslu § 2 odst. 2 písm. c) bodu 8 EZ. Dodávka může být v tomto případě realizována jako předání:
- na výstupu z předávací stanice v majetku či pronájmu dodavatele;
  - na vstupu do objektu odběratele;
  - u teplé vody měřené v předávací stanici na vstupu do objektu dodavatele nebo na výstupu z předávací stanice.
7. Vracení kondenzátu, resp. vratné vody, se uskutečňuje za předpokladu, že dodavatel má ve své tepelné síti vybudováno vratné potrubí. V tom případě účtuje dodavatel veškeré nevrácené množství kondenzátu, resp. vody.

#### Čl. 12

##### Zálohové platby za dodávanou tepelnou energii

1. Dodavatel je při plnění poskytovaném dle SoDTE oprávněn požadovat od odběratele zálohové platby. Dodavatel je oprávněn zálohové platby předepisovat jednostranně a určit jejich výši svým oznámením doručeným odběrateli, a to na základě pravidel stanovených níže v těchto Obchodních podmínkách.
2. Dodavatel s odběratelem ve SoDTE sjedná, zda zálohové platby budou odběratelem placeny ročně či měsíčně. Neobsahuje-li SoDTE takové ujednání, budou zálohové platby odběratelem placeny ročně.
3. Roční zálohové platby jsou splatné k 25. dni prvního měsíce kalendářního roku a měsíční k 15. dni daného měsíce. Výše záloh oznamuje dodavatel odběrateli na počátku kalendářního roku oznámením výše záloh na cenu dodávky tepelné energie a po přijetí zálohy vystaví daňový doklad – fakturu za přijatou platbu (v případě, že dodavatel je povinen takový doklad vystavit v souladu se zákonem o DPH).
4. Neuhradí-li odběratel sjednané zálohy v době splatnosti, vzniká dodavateli nárok na uplatnění zákonného úroku z prodlení. Dodavatel je oprávněn tento zákonný úrok z prodlení po odběrateli soudně vymáhat.
5. Dodavatel předepisuje zálohy za dodávky tepelné energie a teplé vody z tepelné sítě odběrateli dle následujících pravidel (částky jsou včetně DPH v zákonné výši):
  - měsíční zálohy je dodavatel oprávněn odběrateli předepisovat ve výši 75% z předpokládaného měsíčního objemu tržeb; dodavatel zálohu nepředepíše, pokud by výše měsíční zálohy byla nižší než 1.000,-Kč;
  - roční zálohy je dodavatel oprávněn odběrateli předepisovat ve výši 9% z předpokládaného ročního objemu tržeb; dodavatel zálohu nepředepíše, pokud by výše roční zálohy byla nižší než 3.000,- Kč;
  - měsíční zálohy sloužící pro roční zúčtování je dodavatel oprávněn odběrateli předepisovat ve výši 1/12 z 95 % předpokládaného ročního objemu tržeb; dodavatel zálohu nepředepíše, pokud by výše měsíční zálohy byla nižší než 300,- Kč;
  - pro odběratele, který tepelnou energii neodebíral v minulosti, vychází dodavatel při předpisu zálohy z odběrového diagramu či sjednaného výkonu.
6. Roční záloha se zúčtuje v poslední faktuře kalendářního roku za fakturaci dodávky tepelné energie, měsíční se zúčtuje ve faktuře příslušného měsíce.
7. Dodavatel je oprávněn s ohledem na změnu velikosti odběru tepelné energie v odběrném místě, změnu ceny dodávky tepelné energie nebo při opakovaném nedodržování smluveného způsobu placení závazků odběratelem jednostranně změnit počet a splatnost záloh oznámením výše záloh za dodávku tepelné energie nebo platebním kalendářem, a to i odlišně od výše uvedených pravidel, přičemž změna nesmí být nepřiměřená důvodům změny.
8. Je-li oboustranně mezi dodavatelem a odběratelem sjednána, umožňuje se i forma elektronické fakturace.

#### Část D

##### Společná ustanovení

#### Čl. 13

##### Změny OPDT

1. Dle dohody odběratele a dodavatele v SoDTE je dodavatel oprávněn ke změně OPDT. V tomto článku OPDT je upraven způsob oznámení změny OPDT odběrateli. Dodavatel je oprávněn oznámit odběrateli změnu OPDT prostřednictvím uveřejnění této změny OPDT na svých internetových stránkách Dodavatele ([www.teploneratovice.cz](http://www.teploneratovice.cz)), a to alespoň 21 dnů před

okamžikem účinnosti této změny; toto oznámení (uveřejnění) se považuje za učiněné v den umístění tohoto oznámení na předemtné internetové stránky dodavatele a musí v něm být uvedeno datum, kdy změna OPDT nabude účinnosti. Dodavatel rovněž bude Odběratele o změně OPDT vhodným způsobem informovat (např. upozorněním na fakturu) s tím, že doručení této informace nemá vliv na účinnost změny OPDT oznámením (uveřejněním na internetových stránkách dodavatele). Na žádost odběratele je dodavatel povinen tomuto odběrateli OPDT zaslat, a to písemně, prostřednictvím zákaznického portálu dle bodu 8.2. těchto OPDT či elektronickou poštou. Odběratel je povinen se se změnou OPDT seznámit.

2. Odběratel je oprávněn změny OPDT ve lhůtě 21 dnů od uveřejnění oznámení dodavatele o změně OPDT podle odst. 1 tohoto článku odmítnout a smlouvu z tohoto důvodu písemně vypovědět ve výpovědní době. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď odběratele doručena dodavateli. Smlouva uzavřená mezi odběratelem a dodavatelem zaniká uplynutím výpovědní doby. Po dobu výpovědní doby se smluvní vztah mezi dodavatelem a odběratelem řídí SoDTE, OPDT naposledy platnými a účinnými a obecně závaznými právními předpisy.
3. V případě, že odběratel ve lhůtě 21 dnů od uveřejnění oznámení dodavatele o změně OPDT podle odst. 2 tohoto článku nedoručí dodavateli písemnou výpověď z této smlouvy, má se za to, že tak projevil svůj souhlas s návrhem změny, tento návrh změny OPDT akceptoval a změna OPDT je pak pro obě smluvní strany závazná. Návrh se považuje za akceptovaný i v případě, že odběratel postupuje podle změněných OPDT, nebo pokud učiní vůči dodavateli jiná právní jednání představující akceptaci návrhu změny OPDT.
4. Pravidla obsažená v tomto čl. 13 OPDT platí obdobně i pro vyhlášení nových OPDT.
5. Pro řešení konkrétní právní události jsou rozhodující Obchodní podmínky platné v době, kdy tato právní událost nastala.

#### Čl. 14

#### Právní režim SoDTE a OPDT

1. Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména pak energetickým zákonem a občanským zákoníkem. Smluvní strany současně sjednávají, že pro řešení sporů z této smlouvy týkajících se vztahů mezi podnikateli vyplývajících z podnikatelské činnosti je jako místně příslušný soud příslušný podle místa sídla dodavatele v době uzavření této smlouvy (§ 89a občanského soudního řádu), ledaže je příslušný ERÚ.
2. Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, nemá toto vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy, pokud z povahy smlouvy, z jejího obsahu nebo z okolností, za níž byla uzavřena, nevyplývá, že toto ustanovení nelze od ostatního obsahu smlouvy oddělit. Pro případ, že kterékoliv ustanovení smlouvy se stane neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným a jedná se o ustanovení oddělitelné od ostatního obsahu smlouvy, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení ustanovením novým, se stejným nebo obdobným účelem.
3. V případě, že se v těchto Obchodních podmínkách nebo přímo v SoDTE hovoří o smlouvě či SoDTE, rozumí se jí smlouva o dodávce tepelné energie včetně těchto OPDT a dalších příloh.
4. Užití obchodních podmínek odběratele smluvní strany vylučují.
5. Neuplatní-li kterákoliv ze smluvních stran nějaké právo, které pro ni vyplývá z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, nebude to vykládáno tak, že se taková strana tohoto práva vzdává či zříká; takové opomenutí uplatnění nebude rovněž považováno za úzus nebo praxi protivící se takovému právu.
6. Účastníci se vzájemně zavazují podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, které nemají vliv na její změny, např. změny identifikačních údajů smluvní strany, změny údajů v příslušné příloze ke smlouvě apod.; opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži strany, která informaci neposkytla, ač tak byla povinna učinit.
7. Podpis dodavatele na oznámeních, fakturách, upomínkách, výzvách, odběrových diagramech a dalších přílohách SoDTE a na jiných listinách může být nahrazen faksimilí tohoto podpisu.
8. V případě, že dojde k zániku dohody o způsobu rozdělení nákladů na dodávku teplé vody na jednotlivá odběrná místa (např. v důsledku vypovězení některým odběratelem apod.) nebo jiné obdobné dohody rozhodné pro rozúčtování ceny dodávané tepelné energie, postupuje se bez ohledu na její zánik podle této dohody až do okamžiku, kdy bude uzavřena dohoda jiná nebo kdy bude dodavatelem zajištěno měření dodaného množství teplé vody pro účely poměrného rozdělení nákladů na tepelnou energii, ledaže způsob rozdělení nákladů stanoví pro tento případ právní předpis.

9. Smluvní strany jsou povinny věnovat pozornost předcházení škodám, a to zejména plnění generální prevence vzniku škod ve smyslu ustanovení § 2900 a násl. občanského zákoníku. Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět nebo mohla vědět, že poruší svou povinnost ze smlouvy, je povinna oznámit druhé smluvní straně povahu překážky, která mu brání, bude bránit nebo může bránit v plnění povinností, a o jejích důsledcích; takové oznámení musí být podáno bez zbytečného odkladu poté, kdy se povinná strana o překážce dozvěděla nebo při náležité péči mohla dozvědět. Ustanovení o náhradě škody se řídí ustanovením § 2909 a násl. občanského zákoníku.
10. Odběratelé, kteří jsou spotřebiteli, mají dle zákona o ochraně spotřebitele možnost využít mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, tzv. systém ADR a obrátit se na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V oblasti teplotnictví je ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele k řešení spotřebitelských sporů příslušný Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené EZ. Internetová adresa tohoto orgánu je: <http://www.eru.cz/cs/>.

#### Čl. 15 Zákaznický portál

1. Dodavatel se zavazuje po uzavření dodatku k SoDTE zřídit odběrateli vlastní účet odběratele v zákaznickém portálu dodavatele.
2. Bližší podmínky aktivace, přístupu a užívání zákaznického portálu jsou upraveny v dodatku k SoDTE, v technických podmínkách dodavatele a nápovědě k ovládání zákaznického portálu. Nápověda k ovládání zákaznického portálu je dostupná na <http://www.ptas.cz/teploneratovice/>.
3. Aktuální znění technických podmínek je dostupné na <http://www.ptas.cz/teploneratovice/> nebo v rámci funkcionality zákaznického portálu. Dodavatel je oprávněn technické podmínky měnit. Změnu technických podmínek je dodavatel povinen odběrateli oznámit prostřednictvím účtu odběratele.

#### Čl. 16 Ochrana důvěrnosti a ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných skutečnostech, které se dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou, a chránit důvěrnost informací druhé strany před jejich neoprávněným užitím třetími stranami. Tím není dotčeno oprávnění smluvních stran sdělovat tyto údaje svým advokátům, daňovým poradcům, auditorům nebo jiným osobám vázaným na základě zvláštního právního předpisu povinností mlčenlivosti; tyto osoby musí být na důvěrnost údajů upozorněny. Za důvěrné informace se nepovažují informace o uzavření (vzniku) a o ukončení (zániku) této smlouvy, jakož i údaje potřebné pro výpočet ceny dodávané tepelné energie (zejména velikost podlahových ploch a odečty vodoměrů).
2. Odběratel souhlasí, aby dodavatel, pro účely plnění smlouvy, shromažďoval, zpracovával a uchovával osobní údaje odběratele – fyzické osoby, a to zejména jméno, příjmení, bydliště (trvalé, popř. přechodné), datum narození a popř. číslo bankovního účtu. Ochrana osobních údajů odběratelů – fyzických osob bude technicky a organizačně zabezpečena v souladu se ZoOOÚ. Požádá-li odběratel – fyzická osoba o informaci o zpracování svých osobních údajů, dodavatel mu tuto informaci bez zbytečného odkladu za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace předá. Odběratel – fyzická osoba, který zjistí nebo se bude domnívat, že dodavatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s jeho ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se ZoOOÚ, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat dodavatele o vysvětlení a příp. požadovat, aby dodavatel odstranil takto vzniklý stav. Dodavatel může vést o odběrateli registr zákaznických informací o jeho jednáních v rozporu se smlouvou či poctivým obchodním stykem nebo právními předpisy.

**Teplo Neratovice, spol. s r.o.**