

**Obchodní podmínky**

**dodávek tepelné energie ČEZ Energo, s.r.o., ze dne 1.1.2014, pro ústřední vytápění a teplou vodu, ujednané podle**

**§ 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších změn a doplňků,  
(dále jen „Obchodní podmínky“).**

---

Obchodní podmínky obsahují smluvní ustanovení závazná pro obě smluvní strany. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Kupních smluv o dodávce tepelné energie (dále jen „KSODTE“) uzavíraných s jednotlivými odběrateli.

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

V Ostravě dne 1.1.2014

---

ČEZ Energo, s.r.o.  
[redacted]  
jednatel

---

odběratel

---

ČEZ Energo, s.r.o.  
[redacted]  
jednatel

Číslo verze	Předmět úpravy	Datum změny
1	úprava dle NOZ	1.1.2014

## Část A

### Vymezení pojmů a zkratk

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

**distributor tepelné energie** - vlastník nebo nájemce rozvodného tepelného zařízení, kterým se tepelná energie dopravuje nebo transformuje a dodává k dalšímu využití jiné fyzické či právnické osobě, dále jen „distributor“

**dodavatel tepelné energie** - ČEZ Energo, s.r.o., se sídlem Karolinská 661/4, 186 00 Praha 8 - Karlín, dále jen „dodavatel“

**dodávkou tepelné energie** - dodávka energie tepla nebo chladu k dalšímu využití jinou fyzickou či právnickou osobou; dodávka energie tepla k dalšímu využití se uskutečňuje ve veřejném zájmu, dále také jen „dodávka“,

**odběratel tepelné energie** - distributor, vlastník či společenství vlastníků odběrného tepelného zařízení; odběratelem může být také konečný spotřebitel; dodávka tepelné energie přímo konečnému spotřebiteli je podmíněna přímým odběrem pro všechny konečné spotřebitele v centrálně vytápěném objektu, dále jen „odběratel“,

**odběr tepelné energie** - převzetí dodávky tepelné energie od výrobce nebo distributora ke konečné spotřebě nebo dalšímu využití,

**odběrné místo** - místo plnění stanovené ve smlouvě o dodávce tepelné energie, v němž přechází tepelná energie z vlastnictví dodavatele do vlastnictví odběratele,

**odběrné tepelné zařízení** - 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“,

**rozvod tepelné energie** - doprava, akumulace, přeměna parametrů a dodávka tepelné energie rozvodným tepelným zařízením,

**rozvodné tepelné zařízení** - zařízení pro dopravu tepelné energie tvořené tepelnými sítěmi a předávacími stanicemi; odběrné tepelné zařízení není součástí rozvodného tepelného zařízení,

**tepelná energie** - energie tepla nebo chladu obsažená v teplotně látky,

**vymezené území** - oblast výkonu licencované činnosti dodavatele tepelné energie,

**výrobce** - fyzická či právnická osoba, která tepelnou energii získává z paliv nebo jiných typů energie a vyrobenou energii dodává,

**zdroj tepelné energie** - zařízení včetně nezbytných pomocných zařízení a stavebních částí, v němž se využíváním paliv nebo jiné formy energie získává tepelná energie, která se předává teplotně látky, dále také jen „zdroj“,

**objekt** - ucelené stavební dílo technicky propojené jedním společným odběrným tepelným zařízením,

**užitečné teplo** - teplo vyrobené v procesu kombinované výroby elektřiny a tepla, sloužící pro dodávky do soustavy zásobování tepelnou energií nebo pro přímé dodávky fyzickým či právnickým osobám k dalšímu využití a pro technologické účely s výjimkou odběru pro vlastní spotřebu zdroje a tepelné energie využité k další přeměně na elektrickou nebo mechanickou energii,

**soustava zásobování tepelnou energií** - soustava tvořená vzájemně propojeným zdrojem tepelné energie a rozvodným tepelným zařízením sloužící pro dodávky tepelné energie pro vytápění, chlazení, ohřev teplé vody a technologické procesy, je-li provozována na základě licence na výrobu tepelné energie a licence na rozvod tepelné energie; soustava zásobování tepelnou energií je zřizována a provozována ve veřejném zájmu.

**ERÚ** - Energetický regulační úřad

**EZ** - zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších změn a doplňků,

**fakturační měřidlo** - měřidlo ve smyslu zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších změn a doplňků, určené ve KSODTE pro stanovení hodnot pro fakturaci, dále také jen „měřidlo“,

**odběrový diagram** - dokument, v němž jsou stanoveny roční hodnoty sjednaného množství, je stanovený každoročně v oznámení o výši záloh,

**oznámení o výši záloh za dodávku tepelné energie** - předpis, kterým jsou na základě pravidel určených těmito obchodními podmínkami stanoveny konkrétní podmínky úhrady záloh, zejména jejich výše a splatnost,

**podružný odběratel** - odběratel napojený přes odběrné místo, a to primárně či sekundárně, pro něhož plnění dodávky je ošetřeno na straně odběratele,

**průměrná teplota** - pojem z vyhlášky Ministerstva průmyslu a obchodu č. 194/2007 Sb., ve znění pozdějších změn a doplňků,

**předávací stanice** - zařízení pro přeměnu parametrů tepelné energie pro potřeby jednoho nebo více objektů; předávací stanice je samostatnou věcí a není součástí budovy, ve které je umístěna, **sjednané množství tepelné energie** - hodnota, kterou dodavatel sjednává s odběratelem v odběrovém diagramu v GJ. (dále také jen „sjednané množství“),

**kupní smlouva o dodávce a odběru tepelné energie** - smlouva ve smyslu ust. § 76 odst. 3 EZ uzavřená mezi dodavatelem a odběratelem, jejímž předmětem je úplatná dodávka tepelné energie dodavatelem odběrateli (dále také jen „KSODTE“),

**SV** - studená voda,

**TV** - teplá voda, (teplá voda ve smyslu 458/2000 Sb., EZ),

**ÚT** - ústřední topení.



## 1) Všeobecné dodací a technické podmínky dodávky

- 1.1 Za stav funkčnosti topné soustavy ve vytápěných objektech ovlivňující plnění a dodržování dodávkových norem odpovídá odběratel, který je povinen bezodkladně dodavatele informovat o prováděných pracích na svém zařízení, které mohou mít vliv na systém zásobování teplem ze zdroje nebo zařízení dodavatele. Vlastník objektů odpovídá za splnění požadavků dle zákona 406/2000 Sb. (o hospodaření energií v platném znění) za odběrným místem. Jakýkoliv zásah do zařízení odběratele, je možný po předchozím písemném souhlasu dodavatele mimo situace, kdy by mohlo dojít k bezprostřednímu ohrožení zdraví, života, nebo škodám na majetku. V takovém případě musí být dodavatel neprodleně o zásahu informován.
- 1.2 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 primárního okruhu 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.
- 1.3 Veškeré technické úpravy a změny na svém tepelném zařízení, které mohou ovlivnit kvalitu a plynulost dodávky tepelné energie a sjednané hodnoty dodávky (množství, příkon) včetně těch, které mohou ovlivnit jiné odběratele, může odběratel realizovat po prokazatelných konzultacích s dodavatelem stvrzenými oboustranně podepsaným zápisem.
- 1.4 Dodavatel je povinen umožnit odběrateli kontrolní odečet měřidla tepelné energie a dále kontrolu zařízení předávací stanice pověřenými zástupci odběratele uvedenými v KSODTE. Odběratel se zavazuje umožnit oprávněným pracovníkům dodavatele trvalý přístup k měřicímu zařízení a to např. zapůjčením příslušných klíčů, eventuálně trvalým příkazem ve vrátnici či recepci k umožnění přístupu. Pokud odběratel provede výměnu zámků u vchodu do objektu či k měřicímu zařízení, ke kterým byly pracovníkům dodavatele zapůjčeny klíče k umožnění přístupu, poskytne klíče nové nejpozději do 2 dnů po výměně zámků. U objektů, v kterých je umístěna předávací stanice dodavatele, tak učiní bezodkladně.
- 1.5 Dodavatel je povinen oznámit odběrateli provádění plánovaných oprav, revizí a plánované běžné údržby, pokud budou mít za následek přerušení dodávky tepla, nebo pokud bude z jejich důvodu nutno vstoupit na nemovitosti odběratele, alespoň 15 dnů předem.

## 2) Plnění smlouvy

- 2.1 Topný systém bude provozován v závislosti na venkovní teplotě. Poklesne-li průměrná denní teplota venkovního vzduchu pod  $+13^{\circ}\text{C}$  ve dvou dnech po sobě následujících a podle vývoje počasí nelze očekávat zvýšení této teploty

nad  $+13^{\circ}\text{C}$  pro následující den, bude započato s vytápěním podle ekvitermní otopové křivky.

- 2.2 Při vyšší průměrné denní teplotě venkovního vzduchu bude tepelný výkon (příkon) dodavatele podle bodu 2.1 úměrně redukován snížením teploty topné vody. Dodávky tepla bude dodavatel uskutečňovat ve smyslu vyhlášky č. 194/2007 Sb. vč. dodatků a změn po celou dobu platnosti této smlouvy v souladu s bodem 2.1 s výjimkou sjednaných odstávek.
- 2.3 Nedohodnou-li se strany jinak, bude dodavatel dodávat odběrateli teplo potřebné k zajištění teplot v odběrných místech, v množství a parametrech daných obecně závaznými právními předpisy a technickými normami platnými v době dodávek (vyhláška č.194/2007 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků)
- 2.5 Dodávka je splněna předáním tepla v kvalitě stanovené závaznými předpisy v odběrném místě. O dodávkách tepla bude dodavatel průběžně zaznamenávat měřené hodnoty. Záznam bude doručen odběrateli spolu s příslušným vyúčtováním.
- 2.5 Teplonosné médium je majetkem dodavatele. Odběratel nesmí bez vědomí dodavatele odebírat upravenou vodu z topného okruhu. Napouštění topného systému nesmí odběratel provést bez součinnosti s dodavatelem. Prokázané náklady na napuštění (doplnění), popřípadě zprovoznění systému hradí odběratel (ohřev vody na  $80^{\circ}\text{C}$ , chemická úprava vody, surovina). Při neohlášeném odběru upravené vody z topného systému naúčtuje dodavatel odběrateli veškeré náklady tímto vzniklé a tento je povinen je uhradit v době splatnosti uvedené na daňovém dokladu.
- 2.6 Dodavatel je oprávněn provádět regulaci dodávky tepla v návaznosti na celostátní regulaci v dodávce paliv a energií. Regulační opatření je dodavatel oprávněn provádět podle odběrových stupňů a otopných křivek vyhlášených dodavateli paliv a energií prostřednictvím sdělovacích prostředků, v odůvodněných případech i jiným způsobem.
- 2.7 Dodavatel má právo přerušit nebo omezit dodávku tepelné energie v nezbytném rozsahu a na nezbytně nutnou dobu v těchto případech:
  - a) při bezprostředním ohrožení zdraví nebo majetku osob a při likvidaci těchto stavů,
  - b) při stavech nouze nebo činnostech bezprostředně zamezujících jejich vzniku (§88 EZ),
  - c) při provádění plánovaných stavebních úprav, oprav, údržbových a revizních prací a při připojování nového odběrného místa, pokud jsou oznámeny nejméně 15 dní předem,
  - d) při provádění nezbytných provozních manipulací na dobu 4 hodin,
  - e) při havarijním přerušení či omezení nezbytných provozních dodávek teplonosné látky nebo paliv a energií poskytovaných jinými dodavateli,
  - f) při nedodržení povinností odběratele provozovat vlastní náhradní či jiný zdroj, který je propojen s rozvodným zařízením, jakož i dodávat do tohoto zařízení tepelnou energii, pouze po dohodě s držitelem licence,
  - g) při vzniku a odstraňování havárií a poruch na zařízeních pro rozvod a výrobu tepelné energie na dobu nezbytně nutnou,



- h) jestliže odběratel používá zařízení, která ohrožují život, zdraví nebo majetek osob nebo ovlivňují kvalitu dodávek v neprospěch dalších odběratelů,
- i) při neoprávněném odběru.
- 2.8 Odběratel je pro účely stanovení nákladů dodavatelem v souladu s vyhláškou Ministerstva průmyslu a obchodu č. 366/2010 Sb. v platném znění povinen dodavateli předávat údaje o podlahové ploše zúčtovacích jednotek a údaje vodoměrů v zúčtovacích jednotkách. Tyto údaje předává odběratel dodavateli následovně:
- údaj o podlahové ploše zúčtovacích jednotek je dodavateli předán před podpisem KSODTE viz příslušný bod KSODTE; při změně údaje o podlahové ploše je odběratel povinen o tomto písemně informovat dodavatele na jeho kontaktní adresu ve lhůtě min. 21 dnů před termínem, od kterého má změna platit. Na základě oznámení změn údaje o podlahové ploše dodavatel předloží odběrateli návrh dodatku ke KSODTE, kterým se bude měnit obsah KSODTE vzhledem ke změně výměry podlahové plochy. Tento dodatek je odběratel povinen s dodavatelem uzavřít neprodleně po obdržení jeho návrhu.
  - údaje vodoměrů sloužících k vyúčtování je odběratel povinen dodavateli písemně oznámit na jeho kontaktní adresu v intervalech a termínech uvedených v KSODTE.
- Dodavatel je oprávněn ověřovat u odběratele údaje o podlahové ploše zúčtovacích jednotek a údaje vodoměrů. Takto prováděné ověřování odběratelem předávaných údajů provádí oprávněný pracovník dodavatele po předchozím písemném oznámení odběrateli na jeho kontaktní adresu uvedenou ve KSODTE, které bude odesláno nejpozději 15 dnů přede dnem oznamovaného ověřování.

### 3) Vedení tepla ke třetím osobám

- 3.1 Odběratel je oprávněn přenechat odebrané teplo dalšímu odběrateli jen se souhlasem dodavatele. Tento souhlas dodavatele se však nevyžaduje pro případy, kdy odběratel převede teplo na svého nájemníka či spoluvlastníka objektu.
- 3.2 Předává-li odběratel jemu dodané teplo dále třetí osobě, musí v rámci svých právních možností zajistit, aby nedovoleným jednáním nemohly vzniknout žádné pokračující nároky na náhradu škody, které by třetí osoba nad rámec ujednání smluvních stran mohla vznést proti dodavateli.
- 3.3 Odběratel je v takových případech povinen zajistit, aby nájemník veškerou spotřebu tepla používal výhradně pro účely vytápění prostor a aby nepoužíval žádný další zdroj tepla.

### 4) Měření

- 4.1 Množství dodaného tepla bude účtováno podle množství zjištěného měřením v odběrném místě. Měření dodané tepelné energie je prováděno stanoveným měřidlem. 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. V případě, že měřidlo nebude v provozu z důvodů jakékoliv poruchy, bude nezměřený odběr tepla účtován na základě spotřeby tepla vypočtené technickým výpočtem z průměrných den-

ních dodávek před poruchou měřícího zařízení v klimaticky stejném a řádně měřeném období.

- 4.2 Má-li odběratel pochybnosti o správnosti údajů dodavatelova měřidla tepla, může písemně požádat dodavatele o přezkoušení. Dodavatel je v takovém případě povinen zajistit v zákonné lhůtě (EZ) přezkoušení měřidla v autorizovaném metrologickém středisku.
- 4.3 Zjistí-li se při přezkoušení, že údaje vykazované měřidlem jsou v mezích přesnosti dle platné technické normy, uhradí odběratel všechny náklady spojené s přezkoušením.
- 4.4 Pokud se přezkoušením měřidla zjistí, že jím vykazované údaje se odchylují od normou stanovených hodnot, je dodavatel povinen měřidlo na svůj náklad vyměnit. V takovém případě bude odběratel povinen uhradit cenu za množství odebraného tepla skutečně vykázaného závadným měřidlem sníženou / zvýšenou o množství dle prokázané odchylky. Toto vyúčtování zjištěné odchylky lze uplatnit pouze v tom topném období, ve kterém bylo zjištěno.
- 4.5 Jakýkoliv zásah do měřícího zařízení bez souhlasu jeho vlastníka se zakazuje. Zjistí-li odběratel porušení měřícího zařízení nebo jeho zajištění, je povinen to neprodleně oznámit dodavateli.
- 4.6 Pro případ poškození a odcizení měřících zařízení a regulačních zařízení v majetku dodavatele umístěných v objektu odběratele smluvní strany sjednávají následující smluvní pokuty:
- |                             |          |
|-----------------------------|----------|
| a) porušená zkušební značka | 4000 Kč  |
| b) porušená montážní značka | 1400 Kč  |
| c) poškození měřiče tepla   | 5000 Kč  |
| d) odcizení měřidla tepla   | 25000 Kč |
- V případě bodu c) a d) je odběratel povinen uhradit kromě výše uvedené smluvní pokuty i skutečné náklady na opravu, resp. instalaci nového měřiče tepla.

### 5) Vedení/zařízení pro rozvod tepla

- 5.1 Odběratel je povinen pro účely svého zásobování teplem umožnit bezplatně na svých nemovitostech umístění a položení vedení (teplovodní přípojku), umístění ostatních rozdělovacích zařízení a dalšího příslušenství výtopy, jakož i provedení potřebného ochranného opatření na pozemcích patřících k odběrnému místu.
- 5.2 Odběratel je povinen sdělit písemně dodavateli všechny změny a opatření, které mají nebo mohou mít účinky na odběrná místa, připojená k topné centrále, a to ještě před jejich schválením nebo provedením.

### 6) Přístup k zařízením

- 6.1 Odběratel je povinen umožnit pověřeným pracovníkům dodavatele podle jejich požadavků přístup k technickým zařízením, k částem topné soustavy, které jsou ve vlastnictví dodavatele, i k odběrnému zařízení za účelem provedení kontroly jeho technického stavu, k zahájení a provedení oprav, jakož i pro odečítání nebo zjišťování nových vyměřovacích podkladů.
- 6.2 Pokud by podle posouzení dodavatele bylo potřebné k zajištění jeho práv a povinností vstoupit do prostorů odběratele nebo třetí osoby, zavazuje se odběratel tento přístup dodavateli umožnit nebo zajistit.



- 6.3 Neumožnění nebo odepření přístupu pověřeným pracovníkům dodavatele k zařízením ze strany odběratele v případech uvedených shora i přes předchozí oznámení dodavatele anebo i bez předchozího oznámení v případě poruchy na tomto zařízení, by bylo závažným porušením této smlouvy, a opravňovalo by dodavatele k omezení nebo přerušování dodávky tepla, příp. i k vypovězení této smlouvy s okamžitou platností. Veškeré náklady, které by takovým neoprávněným postupem odběratele dodavateli vznikly, včetně náhrady škody, ponese v plné výši odběratel.
- 6.4 Neoprávněným odběrem tepla je
- odběr bez souhlasu dodavatele nebo v rozporu s EZ a zákonem upravujícím oblast hospodaření energií,
  - odběr při opakovaném neplacení smluvních plateb včetně vyúčtování za odebranou tepelnou energii,
  - odběr bez měřicího zařízení nebo odběr přes měřicí zařízení, které v důsledku zásahu odběratele odběr nezaznamenalo nebo zaznamenalo odběr menší než skutečný nebo byly v měřicím zařízení provedeny takové zásahy, které údaje o skutečném odběru změnily,
  - odběr měřicím zařízením přemístěným bez souhlasu dodavatele,
  - odběr měřicím zařízením, na němž bylo porušeno zajištění proti neoprávněné manipulaci a nebyla splněna povinnost podle § 78 odst. 4 EZ,
  - odběr bez umožnění přístupu k měřicímu zařízení a neměřeným částem odběrného tepelného zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odpojení měřicího zařízení, přestože byl odběratel k umožnění přístupu alespoň 15 dnů předem písemně nebo jiným prokazatelným způsobem vyzván.

## 7) Doručování písemnosti

- 7.1 Písemnosti mohou být jak v listinné, tak v elektronické podobě buď datovou zprávou nebo e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem. Pokud se strany nedohodnou jinak, může být používána rovnocenně jak listinná, tak elektronická forma, přičemž obě dvě formy mají stejnou důkazní hodnotu.
- 7.2 Písemnosti v listinné podobě se doručují na adresu sídla odběratele a sídla dodavatele, pokud se obě strany nedohodnou jinak, a to prostřednictvím držitele poštovní licence (poštou), kurýrem, osobně nebo jiným prokazatelným způsobem.
- 7.3 Písemnosti v elektronické podobě se doručují na elektronické adresy sítě Internet uvedené oběma stranami v KSODTE.
- 7.4 Příjemce je povinen potvrdit doručení datové zprávy obsahující písemnost odesílateli rovněž elektronicky, a to neprodleně.
- 7.5 Pokud byla doručena nečitelná datová zpráva, uvědomí o tom příjemce neprodleně odesílateli.
- 7.6 Pokud nebylo možno písemnost doručit elektronicky, protože se datová zpráva obsahující písemnost vrátila jako nedoručitelná, doručuje se postupem podle odst. 7.2.
- 7.7 Veškerá sdělení týkající se KSODTE, případně vztahů z této smlouvy vyplývajících se považují za doručena, pokud byla zaslána formou doporučené poštovní zásilky na adresu druhé smluvní strany uvedenou v úvodní části KSODTE (identifikaci smluvních stran).

- 7.8 Písemnosti, které se dle KSODTE nebo právní předpisů dotýkají vzájemných vztahů mají účinnost řádného doručení i v případě, že byly zaslány formou doporučené poštovní zásilky na poslední známou adresu druhé smluvní strany a pošta vrátila zásilku jako nedoručenou nebo adresát odmítl její přijetí.
- 7.9 Na základě dohody smluvních stran nastávají účinky řádného doručení podle těchto obchodních podmínek desátý (10.) den po dni, kdy byla doporučená poštovní zásilka odeslána způsobem uvedeným v článku 7.7 těchto obchodních podmínek na adresu druhé smluvní strany uložená na poště, a to i v případě, že nastanou skutečnosti zmíněné v článku 7.8 těchto obchodních podmínek.

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

- 8.1 Dodavatel účtuje ceny dodávané tepelné energie odběrateli fakturami s náležitostmi daňového dokladu tak, aby takto vyúčtované ceny byly maximálně přípustné z hlediska státní regulace cen dodávané tepelné energie realizované formou věcného usměrňování cen ve smyslu § 6 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších změn a doplňků.
- 8.2 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.
- 8.3 Po vyřešení reklamace (dojde-li k oboustranně akceptovatelnému vyřízení reklamace) bude provedeno vyrovnání předběžné částky doplatkem ze strany odběratele nebo dobropisem ze strany dodavatele. Případný dobropis bude dodavatelem započten s fakturou.
- 8.4 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 výhradně písemně na příslušné kontaktní adrese dle KSODTE.