

Obchodní podmínky společnosti Tepelné hospodářství Hradec Králové, a.s. pro dodávku tepla a teplé vody účinné od 1. 1. 2016

Čl. 1

Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky pro dodávku tepelné energie a teplé vody (dále jen „OP“) upravují vztahy mezi dodavatelem tepelné energie (dále jen „dodavatel“) a odběratelem, který odebírá tepelnou energii (dále jen „teplo“) a teplou vodu na základě smlouvy o dodávce tepla a teplé vody (dále jen „smlouva“), a jsou její součástí.
2. Dodavatel se dle smlouvy zavazuje dodávat teplo a teplou vodu do odběrného místa odběratele a odběratel se zavazuje zaplatit za uskutečněnou dodávku platbu za sjednanou cenu.

Čl. 2

Dodávka a měření

1. Dodávka tepla a teplé vody se považuje za zahájenou okamžikem uvedení měřidel (měřicího zařízení tepla a vodoměru) do provozu v odběrném místě odběratele.
2. Měření (odečty) dodávky tepla, včetně jejího vyhodnocování, je pro účely vyúčtování dodávky tepla zajišťováno dodavatelem.
3. Měření (odečty) dodávky teplé vody, včetně jejího vyhodnocování, je pro účely vyúčtování dodávky teplé vody zajišťováno dodavatelem, pokud je v odběrném místě instalován patní vodoměr teplé vody.
4. Měření (odečty) dodávky teplé vody v případě, kdy není v odběrném místě instalován patní vodoměr teplé vody, je pro účely vyúčtování dodávky teplé vody zajišťováno odběratelem.
5. V případě, kdy měření (odečet) provádí dodavatel, jsou odečty prováděny zpravidla jednou za kalendářní měsíc. Nepodaří-li se dodavateli provést odečet po dobu delší než dva měsíce, oznámí dodavatel odběrateli provedení odečtu písemně. V oznámení uvede datum a časové rozmezí, kdy požaduje zpřístupnění měřidla/měřidel. Neumožní-li odběratel v takto stanovené době dodavateli přístup k měřidlu/měřidlům, nebo nelze-li spotřebu tepla nebo teplé vody zjistit, je dodavatel oprávněn spotřebu tepla a teplé vody vyúčtovat podle spotřeby z minulého srovnatelného období; není-li tato hodnota známá nebo došlo-li k podstatné změně parametrů u odběratele, provede dodavatel odborný odhad spotřeby. Rozdíl mezi takto vyúčtovaným odběrem a skutečným odběrem bude vypořádan po zjištění skutečné spotřeby z paměti měřidla/měřidel. Podle spotřeby z minulého srovnatelného období je dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu tepla a teplé vody rovněž v případě poruchy měřidla/měřidel.
6. V případě, kdy měření (odečet) provádí odběratel, se množství teplé vody určí jako součet odebraného množství teplé vody naměřený/odečtený na všech instalovaných vodoměrech v odběrném místě u koncových spotřebitelů. Odběratel je povinen provést odečet každoročně v období mezi 20. prosincem a 31. prosincem. Získané údaje je odběratel povinen předat dodavateli písemně nejpozději do 10. ledna následujícího kalendářního roku. V případě písemné žádosti dodavatele je odběratel povinen provést zvláštní odečet v období v žádosti uvedené a předat stav všech vodoměrů instalovaných v odběrném místě u koncových spotřebitelů. Takto získané údaje je povinen předat písemně dodavateli, a to ve lhůtě v žádosti rovněž uvedené.
7. Nepředá-li odběratel údaje o množství odebrané teplé vody dodavateli ve lhůtě stanovené v předchozím bodě, je dodavatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 100,- Kč za každý den prodlení s řádným splněním této povinnosti. Dodavatel dále v takovém případě stanoví spotřebu teplé vody u odběratele jako 1,5násobek spotřeby z minulého srovnatelného období. Za srovnatelnou spotřebu se považuje spotřeba stanovená dodavatelem podle poslední známé měřené spotřeby odběratele (zúčtovací jednotky); není-li tato hodnota známa nebo došlo-li k podstatné změně parametrů u odběratele (zúčtovací jednotky), dodavatel provede odborný odhad spotřeby. Podle spotřeby z minulého

srovnatelného období je dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu tepla a teplé vody rovněž v případě poruchy měřidla/měřidel.

8. Odběratel je povinen zajistit dodavateli přístup k měřidlu/měřidlům za účelem provedení odečtu, kontroly odečtů provedených odběratelem, oprav, údržby, výměny či odebrání měřidla/měřidel, a to i při ukončení odběru nebo přerušení dodávky tepla a teplé vody. Odběratel není oprávněn jakýmkoli způsobem zasahovat do systémů a zařízení dodavatele, ledaže hrozí bezprostřední nebezpečí vzniku újmy na majetku nebo na zdraví; v takovém případě je povinností odběratele oznámit tuto skutečnost neprodleně dodavateli.

9. Odběratel je povinen chránit rozvodné, regulační a měřicí zařízení dodavatele v objektu odběratele před poškozením, zneužitím, odcizením a proti neoprávněným zásahům a znemožnit k nim přístup třetím osobám, jinak odpovídá za škodu z toho vzniklou.

10. Odběratel je povinen zajistit dodavateli bezplatný přístup ke zdroji elektrické energie a hradit spotřebu elektrické energie pro měřicí, pomocná a ovládací zařízení dodavatele.

11. Odběratel je povinen odebírat teplo a teplou vodu za dohodnutých podmínek pouze přes měřidlo (měřicí zařízení tepla a vodoměr), které připojil dodavatel nebo jím pověřená osoba.

12. Dodavatel je povinen dodat sjednané množství tepla v topném období od 1. září do 31. května kalendářního roku do odběrného místa odběratele stanoveného ve smlouvě. Teplota topné vody a časový průběh dodávky tepla budou regulovány v závislosti na klimatických podmínkách (venkovní teplotě) a předpovědi počasí. Dodávka tepla je splněna přechodem teplotnosné látky přes měřidlo tepla (místo předání) v daném odběrném místě.

13. Dodavatel je povinen dodat teplou vodu v odběrném místě odběratele stanoveném ve smlouvě. Teplota teplé vody měřená na výtok u spotřebitele bude v době od 6.00 hodin do 22.00 hodin dodávána v rozmezí od +45°C do +60°C. Dodávka je splněna přechodem teplé vody přes místo předání, kterým je patní vodoměr a není-li instalován, přes hlavní patní uzávěry v daném odběrném místě.

14. Odběratel je povinen oznamovat dodavateli bez zbytečného odkladu veškeré změny údajů uvedených ve smlouvě, jakož i další skutečnosti mající vliv na jeho povinnosti uvedené ve smlouvě nebo v těchto OP.

15. Odběratel je povinen neprodleně ohlásit dodavateli veškeré závady, které mohou mít vliv na dodávku tepla a teplé vody, včetně závad měřidla/měřidel.

Čl. 3

Stanovení ceny, záloh, vyúčtování a platebních podmínek

1. Cena tepla se stanovuje jako jednosložková, a to formou ceny předběžné a ceny výsledné.

2. Předběžnou cenu tepla na následující kalendářní rok sdělí dodavatel odběrateli na základě předběžné kalkulace, a to při zohlednění předpokládaných ekonomicky oprávněných nákladů (proměnných i stálých), přiměřeného zisku a předpokládaného množství tepla, které dodavatel předpokládá, že bude odběratelům dodáno, s ohledem na spotřebu v předešlých obdobích. Výsledná cena tepla za uplynulý kalendářní rok bude dodavatelem odběrateli vyúčtována na základě výsledné kalkulace za uplynulý kalendářní rok při zohlednění skutečné výše ekonomicky oprávněných nákladů (proměnných i stálých), přiměřeného zisku a skutečného celkového množství dodaného tepla za ukončený kalendářní rok. Předběžná cena tepla a výsledná cena tepla budou vždy kalkulovány v souladu s právní předpisy, zejména cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu.

3. Cena za teplou vodu je tvořena dvěma složkami, a to z ceny za odebrané množství vody a z výsledné ceny za spotřebované teplo pro přípravu teplé vody. Množství spotřebovaného tepla pro přípravu teplé vody se stanoví dle obecně závazného předpisu, nestanoví-li smlouva jinak.

4. Konečná cena za dodávku tepla a teplé vody sestává z výsledné ceny za teplo a z ceny za teplou vodu.

5. Předběžnou cenu za jednotku:

- tepla na výstupu ze sekundárního rozvodu a domovní předávací stanice (Kč / GJ),

• tepla na výstupu z centrální předávací stanice a tepla pro společný ohřev vody (Kč / GJ), (dále společně jen „**předběžná cena za jednotku tepla**“) jsou dodavatelem stanoveny v ceníku, který je zveřejněn na webových stránkách dodavatele (www.thhk.cz). V ceníku je rovněž uvedena cena za jednotku studené vody pro společný ohřev vody (Kč / m³).

6. Výsledná cena za jednotku:

• tepla na výstupu ze sekundárního rozvodu a domovní předávací stanice (Kč / GJ),
• tepla na výstupu z centrální předávací stanice a tepla pro společný ohřev vody (Kč / GJ), (dále společně jen „**výsledná cena za jednotku tepla**“) bude dodavatelem zveřejněna rovněž na webových stránkách dodavatele a bude uvedena ve vyúčtování za kalendářní rok.

7. Ke všem cenám se vždy připočítává daň z přidané hodnoty, popřípadě další daně a poplatky stanovené příslušnými právními předpisy nebo rozhodnutími příslušných správních orgánů, a to ve výši a způsobem, jak stanoví příslušný právní předpis stanovující takovou daň nebo poplatek nebo rozhodnutí příslušného správního orgánu.

8. Předběžná cena za jednotku tepla a cena za jednotku studené vody pro společný ohřev vody bude oznámena formou zveřejnění ceníku na webových stránkách dodavatele a v informačním zpravodaji statutárního města Hradec Králové RADNICE nejméně 30 dnů před začátkem kalendářního roku, na který se předběžná cena za jednotku tepla a cena za jednotku studené vody pro společný ohřev vody vztahuje. Ceník s předběžnou cenou tepla a cenou za jednotku studené vody pro společný ohřev vody bude rovněž k dispozici v sídle dodavatele.

9. V případě, že odběratel nesouhlasí s předběžnou cenou za jednotku tepla nebo cenou za jednotku studené vody pro společný ohřev vody, je oprávněn smlouvu vypovědět. Právo vypovědět může odběratel uplatnit nejpozději do 15 dnů před začátkem období, na které se předběžná cena za jednotku tepla a cena za jednotku studené vody pro společný ohřev vody vztahuje. V případě, že odběratel vypoví smlouvu podle tohoto odstavce, smlouva zaniká ke dni, který bezprostředně předchází dni, k němuž měla nabýt účinnosti nová předběžná cena za jednotku tepla a cena za jednotku studené vody pro společný ohřev vody. V opačném případě se má za to, že odběratel akceptoval předběžnou cenu za jednotku tepla a cena za jednotku studené vody pro společný ohřev vody. Předběžná cena za jednotku tepla a cena za jednotku studené vody pro společný ohřev vody se považuje rovněž za akceptovanou, pokud bude odběratel ode dne účinnosti předběžné ceny tepla a ceny za jednotku studené vody pro společný ohřev vody teplo a teplou vodu dále odebírat.

10. Odběratel se zavazuje, že na dodávku tepla a teplé vody bude platit dodavateli zálohy. Výše a četnost záloh je stanovena platným rozpisem záloh. V návaznosti na cenové úpravy a docílenou spotřebu posledního fakturačního období, na podstatnou změnu parametrů na straně odběratele nebo na jinou změnu, na kterou nemá dodavatel vliv, si dodavatel vyhrazuje právo jednostranně upravovat výši anebo četnost záloh pro následující období. Změnu výše anebo četnosti záloh je dodavatel povinen odběrateli oznámit formou doručení nového rozpisu záloh, který je účinný okamžikem doručení.

11. Dodavatel provede bezplatné vyúčtování dodávky tepla a teplé vody odběrateli jednou za kalendářní rok, a to k 31. prosinci kalendářního roku, který je posledním dnem zúčtovacího/fakturačního období. Vyúčtování dodávky tepla a teplé vody (fakturu) za kalendářní rok poskytne dodavatel odběrateli nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku. Ve faktuře budou vypořádány zaplacené zálohy za uplynulé fakturační období.

12. V případě, že dodavatel má vůči odběrateli splatnou pohledávku, je oprávněn použít přeplatek vyúčtování k jednostrannému započtení proti jeho splatné pohledávce vůči odběrateli. V opačném případě se dodavatel zavazuje vrátit přeplatek odběrateli.

13. Při vyúčtování dodávky tepla a teplé vody je dodavatel oprávněn převést do dalšího zúčtovacího období přeplatky nebo nedoplatky, jejichž výše nepřesáhla 1.000 Kč.

14. Platba se považuje za uhrazenou, je-li použit správný variabilní symbol, číslo účtu, částka a případně další identifikační údaje dle smlouvy, rozpisu záloh nebo vyúčtování. Platba musí být uhrazena nejpozději do data splatnosti uvedeného ve vyúčtování nebo rozpisu záloh.

15. Případně-li poslední den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu, pak je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.

16. Pro případ prodlení s platbami si strany sjednávají povinnost dlužníka zaplatit úrok z prodlení v zákonné výši. Dodavatel je dále oprávněn požadovat na odběrateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% za každý den prodlení s úhradou předepsané zálohy nebo nedoplatku. Dodavatel je oprávněn smluvní pokutu vyúčtovat na zvláštní faktuře nebo současně s kteroukoliv následující fakturou jím vystavenou.

17. Při neoprávněném odběru je odběratel povinen uhradit škodu vypočtenou dle zvláštního předpisu.

18. Jestliže by dodávky tepla a teplé vody nebo jiná plnění poskytovaná podle smlouvy byly přímo či nepřímo zatíženy jakýmkoliv daněmi, poplatky nebo odvody anebo přímo či nepřímo zatíženy zvláštními platbami stanovenými Energetickým zákonem, jeho prováděcími předpisy, rozhodnutím Energetického regulačního úřadu nebo zvláštními právními předpisy, které v okamžiku uzavření smlouvy nebyly známé nebo účinné, nebo jestliže by se takové daně, poplatky nebo odvody nebo zvláštní platby zatěžující dodávky tepla a teplé vody nebo jiná plnění poskytovaná podle smlouvy zvýšily, je dodavatel oprávněn převést veškerá z toho vyplývající zatížení odběrateli prostřednictvím zvýšení ceny odpovídající zvýšenému zatížení dodávek nebo jiných plnění a odběratel je povinen takto zvýšenou cenu dodavateli zaplatit; to platí i pro zatížení, která na dodavatele přenesou jeho dodavatelé tepelné energie a vody, pokud taková zatížení spočívají ve zvýšení daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb nebo v zavedení nových daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb, které nesou tito dodavatelé tepelné energie a vody. Uvedený způsob změny ceny platí i pro případ dodatečného snížení nebo zrušení daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb zatěžujících dodávky tepla a teplé vody nebo jiná plnění poskytovaná podle smlouvy, které nesl dodavatel nebo které nesli jeho dodavatelé tepelné energie a vody, pokud tito takové zvýhodnění na dodavatele přenesli.

Čl. 4

Reklamacce

1. Zjistí-li odběratel chyby nebo omyly při vyúčtování tepla a teplé vody 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 „reklamacce“). Reklamacce musí minimálně obsahovat:

- a) číslo reklamované faktury,
- b) číslo odběrného místa,
- c) číslo a stav měřidla (měřidel) ke dni podání reklamacce,
- d) odůvodnění reklamacce a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamacce.

2. 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.

3. Reklamacce, s výjimkou reklamacce zcela zjevné chyby či omylu, nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování.

Čl. 5

Přerušování dodávek, ukončení a zánik smlouvy

1. Dodavatel je oprávněn přerušit dodávku tepla a teplé vody zejména 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,
 - c) při provádění plánovaných stavebních úprav, oprav, údržbových a revizních prací a při propojování nového odběrného místa, pokud jsou oznámeny nejméně 15 dnů předem,
 - d) při provádění nezbytných provozních manipulací na dobu 4 hodin,
 - e) při havarijním přerušování či omezení nezbytných provozních dodávek teplotně látky nebo paliv a energií poskytovaných jinými dodavateli,

- f) pokud odběratel provozuje vlastní náhradní či jiný zdroj, který je propojen s rozvodným zařízením, jakož i dodává do tohoto zařízení teplo nebo teplou vodu bez písemné dohody s dodavatelem,
 - g) při vzniku a odstraňování havárií a poruch na zařízeních pro rozvod a výrobu tepla nebo teplé vody na dobu nezbytně nutnou,
 - h) jestliže odběratel používá zařízení, která ohrožují život, zdraví nebo majetek osob nebo ovlivňují kvalitu dodávek tepla nebo teplé vody v neprospěch dalších odběratelů,
 - i) při neoprávněném odběru.
2. Neoprávněným odběrem je
- a) odběr bez souhlasu dodavatele nebo v rozporu s energetickým zákonem a zákonem upravujícím oblast hospodaření energií,
 - b) odběr při opakovaném neplacení smluvených plateb včetně vyúčtování za odebrané teplo a teplou vodu,
 - c) 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,
 - d) odběr měřicím zařízením přemístěným bez souhlasu dodavatele,
 - e) odběr měřicím zařízením, na němž bylo porušeno zajištění proti neoprávněné manipulaci, a nebyla splněna povinnost odběratele oznámit tuto skutečnost neprodleně dodavateli,
 - f) 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.
3. Dojde-li ke změně právních předpisů upravujících práva dodavatele přerušit dodávku tepla a teplé vody nebo neoprávněný odběr, uplatní se ustanovení právních předpisů.
4. Smlouvu lze ukončit:
- a) písemnou dohodou,
 - b) písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně s výpovědní lhůtou 30 dní, která počne běžet druhého dne po doručení výpovědi druhé smluvní straně,
 - c) odstoupením od smlouvy v případech stanovených zákonem nebo v případě prodlení odběratele delším jak 15 kalendářních dnů s úhradou jakýchkoliv peněžitých závazků vůči dodavateli za dodávku a odběr tepla a teplé vody, tj. v případě prodlení delším jak 15 kalendářních dnů s úhradou ročního vyúčtování nebo zálohy stanovené v rozpisu záloh.
5. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení projevu vůle oprávněné strany odstoupit od smlouvy druhé smluvní straně.
6. Odběratel se zavazuje před ukončením odběru tepla a teplé vody nebo změně odebíraného množství dané stavebními úpravami provést osobně odhlášení odběru u dodavatele, dále dohodnout termín odpojení měřidla (měřidel) nebo převedení místa spotřeby na nového odběratele za jeho účasti; pokud odběratel neumožní dodavateli nebo jím pověřené osobě provést konečný odečet nebo odpojit měřidlo/měřidla, odpovídá odběratel za celý odběr až do té doby, kdy dodavatel bude moci tak učinit.

Čl. 6 Doručování

1. Jakékoliv oznámení nebo dokument, který má být doručen mezi účastníky (dále jen „podání“), není-li v OP nebo ve smlouvě sjednáno jinak, může být doručen jakýmkoliv způsobem nevzbuzujícím pochybnost o okamžiku jeho doručení druhé smluvní straně.
2. Při doručování prostřednictvím držitele poštovní nebo obdobné licence se písemnost považuje za doručenou okamžikem jejího převzetí a v případě, že druhá smluvní strana písemnost nepřevzme, bez ohledu na důvod nepřevzetí, považuje se písemnost za doručenou