

Všeobecné obchodní podmínky pro dodávky tepelné energie ze soustavy zásobování teplem

Teplárny Liberec, a.s. č.: 01/2021
(dále jen „VOP“)

Obsah

Článek I. Úvodní ustanovení.....	2
Článek II. Zásady pro uzavírání smluvního vztahu	2
Článek III. Technické dodací podmínky	4
Článek IV. Měření dodané tepelné energie, přechod	6
Článek V. Cena tepelné energie	8
Článek VI. Zálohy na dodávku tepelné energie a platební podmínky.....	9
Článek VII. Reklamáce	10
Článek VIII. Náhradní způsob určení množství dodané tepelné energie.....	10
Článek IX. Omezení a přerušení dodávek tepelné energie, Stav nouze a Neoprávněný odběr	10
Článek X. Změna způsobu dodávky tepelné energie	11
Článek XI. Tepelná přípojka	11
Článek XII. Některá oprávnění a povinnosti dodavatele.....	12
Článek XIII. Doba trvání Smlouvy a její ukončení.....	12
Článek XIV. Změna obchodních podmínek	12
Článek XV. Závěrečná ustanovení	13

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Teplárna Liberec, a.s., tř. Dr. Milady Horákové 641/34a, 460 01 Liberec 4, zapsaná v OR Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka č. 653, IČ 62241672 (dále jen jako „**dodavatel**“) a subjekt, který s dodavatelem sjednal smlouvu o dodávce tepelné energie (dále jen „**Smlouva**“), podle které se zavázal k odběru tepelné energie od dodavatele (dále jen „**odběratel**“), se dohodli s odvoláním na ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**OZ**“ nebo „**občanský zákoník**“), o sjednání části obsahu Smlouvy ve znění těchto VOP; Tyto VOP jsou vypracovány v souladu s § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
2. Dodavatel prohlašuje, že je držitelem licence na VÝROBU TEPELNÉ ENERGIE (sk. 31) a licence na ROZVOD TEPELNÉ ENERGIE (sk. 32).
3. VOP tak stanoví některá další práva a povinnosti smluvních stran dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, a to zejména OZ, zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (dále jen „**energetický zákon**“), zákonem č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií, v platném znění, zákonem č. 505/1990 Sb., o metrologii, a zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění, včetně příslušných prováděcích předpisů, technických norem a dále v souladu s vyhláškami a rozhodnutími Energetického regulačního úřadu.
4. Ve vztahu ke Smlouvě vylučují dodavatel a odběratel ustanovení § 1978 odst. 2, § 1980 a § 2000 odst. 1 OZ, dodavatel a odběratel dále sjednali, že připouští-li Smlouva a/nebo její přílohy a/nebo VOP různý výklad užitého výrazu, nevyloží se v pochybnostech tento výraz v neprospěch strany, která jej užíla jako první.
5. V případě rozporu mezi těmito VOP a Smlouvou, který nelze překlenout souladným výkladem, má přednost příslušné ustanovení Smlouvy. Jsou-li nedílnou součástí Smlouvy také přílohy, pak v případě rozporu mezi jakoukoli přílohou Smlouvy a Smlouvou má přednost příslušné ustanovení Smlouvy.
6. VOP jsou k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách dodavatele: www.tl.enetiga.cz, případně jsou k dispozici v tištěné podobě v sídle dodavatele.
7. Tepelnou energií se rozumí tepelná energie zejména pro vytápění a pro ohřev teplé vody. Pojem tepelná energie může být ve Smlouvě či jejích přílohách nahrazen pojmem teplo. Tepelná energie je přenášena teplonosnou látkou, kterou může být: a) pára, b) horká voda, c) teplá voda. Teplonosná látka je uvedena ve Smlouvě nebo její příloze nazvané Technické parametry odběrného místa.

Článek II. Zásady pro uzavírání smluvního vztahu

1. Dodávat tepelnou energii lze pouze na základě písemně uzavřené Smlouvy. Odběratel je povinen před jejím podpisem dostatečným způsobem doložit oprávnění k uzavření smluvního vztahu a fakturační údaje, a to:
 - a) v případě, že se jedná o podnikatele, jestliže se dodávka tepelné energie má uskutečňovat v souvislosti s jeho podnikatelskou činností, listinu prokazující oprávnění k podnikání (např. výpis ze živnostenského rejstříku apod.);
 - b) v případě, že se jedná o právnickou osobu, aktuální výpis z obchodního rejstříku nebo jiné evidence osvědčující její právní subjektivitu a jednatelská oprávnění jejího statutárního orgánu;
 - c) v případě, že se jedná o fyzickou osobu, občanský průkaz nebo jiný průkaz totožnosti;
 - d) vlastnické právo k objektu (např. výpisem z katastru nemovitostí) nebo v případě, že dodavatel souhlasí s tím, aby odběratelem byl nájemce či jiný oprávněný uživatel objektu:
 - nájemní smlouvu nebo jinou smlouvu, která opravňuje odběratele k užívání objektu
 - souhlas vlastníka objektu s uzavřením Smlouvy a doklad prokazující jeho vlastnické právo k objektu.

- e) v případě, že Smlouvu podepisuje za odběratele jiný subjekt na základě plné moci nebo smluvního vztahu, aktuální plnou moc s úředně ověřeným podpisem odběratele (osoby oprávněné za odběratele jednat a je-li jich více, tak osob oprávněných za odběratele jednat), ze které bude vyplývat oprávnění k uzavření Smlouvy.
2. Doklady podle odst. 1. se přikládají ke Smlouvě v originálu, nebo jako úředně ověřené kopie. Není-li to technicky možné, je přípustné oba typy dokladů nahradit prostou kopií; v tom případě však musí být tato kopie opatřena parafou dodavatele i odběratele potvrzující shodu prosté kopie s originálem nebo úředně ověřenou kopií.
 3. Smlouva musí být uzavřena před zahájením odběru tepelné energie. Pro provádění zkoušek nového odběrného tepelného zařízení je možno po dohodě s dodavatelem využít dodávky tepelné energie na základě předem předané objednávky potvrzené dodavatelem a zpravidla při zaplacení zálohové úhrady.
 4. U nově připojovaných objektů předloží odběratel nejpozději při zahájení odběru tepelné energie platné kolaudační rozhodnutí vztahující se k odběrnému tepelnému zařízení nebo souhlas stavebního úřadu s předčasným užíváním připojovaného odběrného tepelného zařízení. Případně se odběratel může písemným prohlášením ve Smlouvě formou zvláštního ujednání zaručit, že jeho odběrné tepelné zařízení je v souladu s technickými a bezpečnostními předpisy, a že jeho odběrné tepelné zařízení splňuje veškeré zákonné podmínky pro odběr tepelné energie. Odběratel je povinen dodavateli předložit jedno vyhotovení projektové dokumentace k odběrnému tepelnému zařízení, které si dodavatel ponechá.
 5. Do vydání dokumentace podle odst. 1. a odst. 4. může dodavatel stanovit zvláštní podmínky dodávky tepelné energie.
 6. Smlouva se mezi dodavatelem a odběratelem uzavírá výhradně v písemné formě.
 7. Smlouva navazuje na smlouvu o uzavření smlouvy budoucí o dodávce tepelné energie, jestliže byla mezi dodavatelem a odběratelem uzavřena.
 8. Dodavatel jako držitel příslušné licence na výrobu nebo rozvod tepelné energie je povinen zajistit dodávku tepelné energie, pokud je to technicky možné, každé fyzické nebo právnické osobě, která:
 - a) o to požádá a dodávka je v souladu s územní energetickou koncepcí;
 - b) má rozvodné tepelné zařízení nebo tepelnou přípojku a odběrné tepelné zařízení, které zajišťují hospodárnost, bezpečnost a spolehlivou dodávku nebo spotřebu v souladu s technickými a bezpečnostními předpisy;
 - c) splňuje podmínky týkající se místa, způsobu a termínu připojení stanovené držitelem licence (dodavatelem);
 - d) má uzavřenu Smlouvu a doložil veškeré přílohy k této Smlouvě dle VOP nebo sjednal s dodavatelem dodávku na základě objednávky pro provádění zkoušek odběrného tepelného zařízení.
 9. Smlouva obsahuje pro každé odběrné místo náležitosti uvedené v energetickém zákoně, a dále se řídí zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Při společném měření množství odebrané tepelné energie na přípravu teplé vody pro více odběrných míst obsahuje Smlouva způsob rozdělení nákladů za dodávku tepelné energie na jednotlivá odběrná místa včetně získávání a ověřování vstupních údajů pro toto rozdělení, nedojde-li k dohodě o způsobu rozdělení nákladů na jednotlivá odběrná místa; není-li tato úprava ve Smlouvě obsažena rozdělí dodavatel náklady způsobem stanoveným prováděcím právním předpisem. V případě, že z odběrného místa jsou zásobovány tepelnou energií nebo teplou vodou objekty nebo části objektů různých vlastníků, kteří uzavírají smlouvu o dodávce tepelné energie, sjednají si tyto vlastníci (odběratelé) způsob rozdělení nákladů mezi ně včetně ujednání o společném zástupci těchto vlastníků a tuto dohodu předloží dodavateli, ledaže byla sjednána dohoda o dělení těchto nákladů s dodavatelem.
 10. Pokud odběratel požaduje dodávku tepelné energie prostřednictvím odběrného tepelného zařízení v majetku třetí fyzické nebo právnické osoby, předloží dodavateli ke dni podpisu Smlouvy její písemný souhlas s touto dodávkou, který bude třetí osobu zavazovat nejméně po celou dobu trvání Smlouvy. Finanční vyrovnání, jakož i případně plnění dalších podmínek, za kterých byl souhlas odběrateli třetí osobou poskytnut, nepřechází na dodavatele a dodavatel výslovně vylučuje jeho převzetí. Dodavatel v této souvislosti zodpovídá za vlastnosti předmětu dodávky dle Smlouvy jen v místě přechodu do odběrného tepelného zařízení této třetí osoby. Odběrné tepelné zařízení třetí

osoby, kterého má být k dodávce tepelné energie pro odběratele dle Smlouvy užito, musí splňovat shodné podmínky, jako jsou stanoveny těmito VOP pro odběrné tepelné zařízení odběratele, pokud by byl jeho vlastníkem. Splnění těchto podmínek je odběratel povinen doložit v souladu s těmito VOP.

Článek III. Technické dodací podmínky

1. Technické parametry dodávané teplotnosné látky (tlak a teplota) a výkon, množství, časový průběh odběru tepelné energie a místo předání jsou uvedeny v příloze ke Smlouvě označené Technické parametry odběrného místa.
2. Každá změna technických parametrů, vyjma změny nastavení regulační křivky vytápění, je důvodem pro změnu přílohy Smlouvy označené Technické parametry odběrného místa. Tato změna musí být provedena písemnou formou.
3. Pokud odběratel z provozních či jiných důvodů požaduje specifické parametry dodávky tepelné energie nebo dodávané teplotnosné látky (teplota, okamžitý výkon apod.), nebo jejich lokální regulaci, může na svůj náklad osadit v místě a za podmínek, které předem určí dodavatel, potřebné technologické zařízení, které tyto požadavky zajistí; Dodavatel tím nepřijímá odpovědnost za vlastnosti a funkčnost daného technologického zařízení. Dané technologické zařízení smí být uvedeno do provozu pouze s předchozím písemným souhlasem dodavatele a po ověření shody projektu se skutečným stavem a splnění podmínek určených dodavatelem.
4. Dodavatel je povinen zajistit řádný stav svého zařízení pro výrobu a rozvod tepelné energie a jeho udržování v provozuschopném stavu, který odpovídá zákonným požadavkům, včetně měřicího zařízení umístěného v objektu odběratele (na jeho odběrném tepelném zařízení).
5. Odběratel odpovídá za řádné zřízení, stav a údržbu odběrného tepelného zařízení za předávacím místem s výjimkou měřicího zařízení dodavatele.
6. Odběratel je povinen zřízovat, provozovat, udržovat a rekonstruovat své odběrné tepelné zařízení (případně rozvodné tepelné zařízení) za dodržení požadavku jeho řádného technického stavu v souladu s technickými připojovacími podmínkami daného odběrného místa.
7. Dodavatel si vyhrazuje právo opatřit části odběrného tepelného zařízení odběratele, které se nacházejí před měřicím zařízením, plombou, aby se zaručilo řádné měření dodávek tepelné energie včetně dálkového přenosu dat.
8. Odběratel je povinen provozovat své odběrné tepelné zařízení tak, aby jeho provoz negativně neovlivňoval soustavu zásobování tepelnou energií provozovanou dodavatelem nebo její části, měřicí zařízení či zařízení k ochraně soustavy nebo tepelné zařízení jiných odběratelů, zejména aby jeho provozem nezpůsobil poruchy u jiných odběratelů a rušivé účinky na zařízení dodavatele.
9. Odběratel je povinen před zahájením jakékoliv opravy, úpravy (úpravou odběrného tepelného zařízení se rozumí také změna charakteru odběru jako technologický odběr, celoroční odběr, odběr v topném období, letní odběr, špičkový odběr v klimaticky nejchladnějším období apod.), rekonstrukce odběrného tepelného zařízení vč. teplovodní přípojky, je-li jeho vlastnictvím, při které dochází ke změně výkonu, výpočtových parametrů, změně v zapojení komponent odběrného tepelného zařízení, použití jiných materiálů či dimenzí v odběrném tepelném zařízení (dále jen „Změna“), předložit dodavateli projektovou dokumentaci k takové Změně, a to před podáním žádosti příslušnému úřadu o schválení této Změny, je-li žádost vyžadována právním předpisem, nebo před realizací této Změny, není-li žádost právním předpisem vyžadována, a to k odsouhlasení a stanovení podmínek dodavatele k provedení takové Změny, kdy odběratel se zavazuje stanovisko dodavatele plně respektovat. Dodavatel je oprávněn si ponechat jedno vyhotovení příslušné projektové dokumentace.
10. Změny dle předcházejícího odstavce, jakož i jiné údržbové a revizní práce na odběrném tepelném zařízení vč. přípojky, je-li vlastnictvím odběratele, je odběratel povinen oznámit písemně dodavateli nejméně 15 dní před dnem jejich konání; Není-li ujednáno jinak, je tyto Změny, údržbové či revizní práce odběratel oprávněn činit pouze mimo otopné období stanovené právním předpisem nebo určené dodavatelem. Dodavatel je oprávněn požadovat provedení těchto změn v jiném mimo otopném období, je-li k jejich provedení nutné přerušit dodávku tepelné energie odběrateli nebo jinému subjektu, a odběratel je povinen tomuto požadavku dodavatele vyhovět. Na přerušeni

dodávky tepelné energie k žádosti odběratele v odběratelem stanoveném termínu tak není právní nárok. Po ukončení Změn, údržbových či revizních prací je odběratel povinen požádat dodavatele o obnovení dodávky tepelné energie, pokud byla předtím přerušena.

11. Odběratel se zavazuje bez zbytečného odkladu ohlásit dodavateli všechny závady na odběrném tepelném zařízení (včetně zařízení podružných odběratelů), které mají nebo by mohly mít vliv na průběh dodávky tepelné energie nebo na technické parametry odběrného místa, a zajistit jejich bezodkladné odstranění. Přitom nesmí zasahovat do zařízení dodavatele, pokud to nebylo s dodavatelem předem písemně dohodnuto. Odběratel si je vědom ochrany teplotního zařízení dle energetického zákona (ochranná pásma, zařízení uvnitř budov, zákaz úprav na odběrném tepelném zařízení, kterým prochází neměřená dodávka tepelné energie apod.) Výjimkou jsou situace, kdy by mohlo dojít k bezprostřednímu ohrožení života, zdraví nebo škodám na majetku, kdy však je odběratel povinen dodavateli tuto výjimečnou situaci prokázat.
12. V případě, že závada podle odst. 11 tohoto článku na odběrném tepelném zařízení odběratele má vliv na kvalitu a plynulost dodávky tepelné energie jinému, případně i podružnému, odběrateli, musí odběratel učinit taková opatření, aby tomuto odběrateli mohla být dodávka tepelné energie obnovena nejpozději do 4 hodin od vzniku závady.
13. Dodavatel je oprávněn provést kontrolu odběrného tepelného zařízení odběratele i jeho podružných odběratelů, případně i požadovat odstranění závad spadajících pod odst. 11. a 12. tohoto článku. Vykonalí takovéto kontroly nezakládá odpovědnost dodavatele za řádný stav a provoz odběrného tepelného zařízení. Rovněž tím není dotčena odpovědnost odběratele podle odst. 12. tohoto článku. V případě, že dodavatel zjistí závady či nesoulad s právními předpisy či technickými připojovacími podmínkami na odběrném tepelném zařízení či tepelné připojce odběratele, je odběratel povinen tyto odstranit, a to bezodkladně nebo v termínu stanoveném dodavatelem dle závažnosti závady. V případě nedodržení takového termínu je dodavatel oprávněn omezit, případně přerušit dodávku tepelné energie dle těchto VOP.
14. Odběratel je povinen zajistit příslušnou kontrolu, revizi či přezkoušení technické způsobilosti odběrného tepelného zařízení, jsou-li právním předpisem či rozhodnutím orgánu veřejné moci vyžadována. Dodavatel je oprávněn požadovat na odběrateli předložení všech dokladů souvisejících s jeho odběrným tepelným zařízením, zejména dokladů týkajících se povinných kontrol, revizí nebo přezkoušení technické způsobilosti. Při nepředložení dokladů dle předcházející věty je dodavatel oprávněn omezit nebo přerušit dodávku tepelné energie, a to až do doby řádného předložení předmětných dokladů.
15. Odběratel nesmí bez předchozího písemného souhlasu dodavatele ke svému odběrnému tepelnému zařízení připojit jiného (nového) odběratele, resp. odběrné tepelné zařízení jiného odběratele či své odběrné tepelné zařízení rozdělit. Zároveň musí být splněna podmínka, že taková rozdělená odběrná tepelná zařízení budou na zařízení dodavatele napojena na náklady odběratele samostatně, to se týká i převodu části objektu na jiný subjekt (jiného odběratele). Odběratel je povinen v případě, že nedodrží některou z povinností podle předchozích vět, nahradit dodavateli veškerou tím vzniklou škodu a zodpovídá za řádné splnění všech závazků vůči dodavateli vážících se k objektu, zejména za zaplacení ceny za veškeré dodávky tepelné energie do tohoto objektu.
16. Teplonosná látka zůstává i po předání tepelné energie odběrateli vlastnictvím dodavatele a odběratel se zavazuje ji dodavateli po odběru tepelné energie vracet.
17. Odběratel je povinen teplonosnou látku dle předcházejícího odstavce vracet v množství a kvalitě, které jsou sjednány ve Smlouvě, jinak je povinen dodavateli uhradit cenu za teplonosnou látku (vratné médium).
18. Pokud odběratelem vrácená teplonosná látka nemá sjednanou kvalitu, považuje se za nevrácenou a odběratel je povinen vedle ceny nevrácené teplonosné látky nahradit dodavateli i vzniklou škodu (náklady předloží dodavatel odběrateli k úhradě po jejich vyčíslení, např. nezbytně nutná doba v celých započatých hodinách násobená hodinovým tarifem za práce spojené se zjištěním poruchy a jejím odstraněním).
19. Odběratel není oprávněn použít dodanou tepelnou energii k jinému účelu, než který je sjednán ve Smlouvě.
20. Dodavatel je oprávněn požadovat po odběrateli a odběratel je povinen dodavateli poskytnout prostor pro umístění měřicího zařízení, předávací stanice nebo dalšího technického zařízení, pokud

je jejich umístění v prostoru dodavatele nezbytné pro zajištění dodávky tepelné energie odběrateli. Poskytnutí tohoto prostoru je bezúplatné, ledaže se dodavatel a odběratel dohodnou na jiné kompenzaci.

21. Odběratel je povinen ve svém objektu povolit a strpět případnou montáž měřicích, pomocných, přenosových a ovládacích zařízení dodavatele sloužících pro řádný a hospodárny provoz soustavy zásobování teplem nebo pro zajištění údajů a hodnot pro řádný a hospodárny provoz soustavy zásobování teplem (např. snímání diferenčního tlaku včetně přenosového zařízení).
22. Dojde-li nesprávným způsobem provozu a údržby odběrného tepelného zařízení ze strany odběratele ke škodě na majetku dodavatele nebo třetích osob, je odběratel povinen nahradit dodavatel, resp. třetím osobám, veškeré vzniklé škody.
23. V případě, že odběratel potřebuje pro zajištění provozu, opravy či rekonstrukce svého odběrného tepelného zařízení jakoukoliv manipulaci se zařízením či zásah do zařízení, které je ve vlastnictví dodavatele, vyžádá si takovou manipulaci či zásah na dispečinku dodavatele na tel. [REDAKCE] nebo tel. [REDAKCE] e-mail: [REDAKCE]. Na manipulaci či zásah do zařízení dodavatele není právní nárok a tyto podléhají schválení dodavatelem. Dodavatel je oprávněn odběrateli vyúčtovat náklady spojené s poskytnutím takové provozní manipulace či zásahem.

Článek IV. Měření dodané tepelné energie, přechod

1. Dodávka tepelné energie je splněna přechodem tepelné energie o sjednaných parametrech z rozvodného tepelného zařízení dodavatele do odběrného tepelného zařízení odběratele, v místě předání.
2. Místo předání je dohodnuto v příloze Smlouvy nazvané jako Technické parametry odběrného místa. V konkrétním případě závisí na technickém provedení výše uvedeného technického zařízení.
3. Při nedodržení sjednaných parametrů dodávky tepelné energie ze strany dodavatele je plnění hodnoceno jako částečné. Míra částečného plnění (a neplnění) a z toho plynoucí závěry budou předmětem důkazního řízení nebo dohody obou smluvních stran.
4. Místo přechodu nebezpečí škody u tepelné energie je identické s místem předání dodávky tepelné energie.
5. Je-li tepelná přípojka ve vlastnictví odběratele a není ve správě dodavatele, přechází na odběratele nebezpečí škody na dodávce tepelné energie v místě připojení tepelné přípojky k soustavě centralizovaného zásobování teplem.
6. Dodavatel je povinen v každém odběrném místě měřit dodávku tepelné energie v místě předání, vyhodnocovat a účtovat ji podle skutečných parametrů teplotnosné látky a údajů vlastního měřicího zařízení, které na svůj náklad osadí, zapojí a udržuje a pravidelně ověřuje správnost měření v souladu s metrologickými předpisy.
7. Dodavatel se zavazuje používat k účelům podle odst. 6, tj. jako fakturační měřicí zařízení, výhradně měřidla stanovená metrologickými předpisy.
8. Způsob měření, druh a umístění měřicího zařízení určí dodavatel ve Smlouvě. Odběratel je povinen své odběrné tepelné zařízení upravit vlastním nákladem podle pokynů dodavatele tak, aby byla umožněna řádná instalace měřicího zařízení a zajištěna jeho správná funkčnost.
9. Odběratel má právo na ověření správnosti prováděných odečtů z měřicího zařízení dodavatelem, a to na základě níže uvedených pravidel:
 - a) je-li měřicí zařízení umístěno mimo dosah odběratele, je dodavatel povinen umožnit odběrateli k němu přístup, a to v předem dohodnutém termínu v pracovní dny v době 8:00 – 18:00 hod;
 - b) má-li odběratel pochybnosti o správnosti údajů měřicího zařízení a/nebo zjistí-li na něm závadu, má právo požádat písemně dodavatele o jeho přezkoušení. Dodavatel je povinen nechat měřicí zařízení přezkoušet u autorizovaného metrologického střediska do třiceti (30) dnů ode dne doručení písemné žádosti odběratele. Odběratel je povinen poskytnout dodavatel v tomto směru nezbytnou součinnost. Dodavatel je povinen odběrateli předložit zprávu autorizovaného metrologického střediska o výsledku přezkoušení nejpozději do pěti (5) dnů ode dne jejího doručení.

- c) zjistí-li se, že měřicí zařízení měří v mezích odchylky uvedené výrobcem a/nebo stanovené právním předpisem (dále jen „odchylka“), je odběratel povinen nahradit dodavateli veškeré náklady spojené s jeho přezkoušením, a to zejména náklady demontáže, náklady poštovního, balného a náklady za zpracování zprávy, náklady na zpětné osazení měřidla atd.. O orientační výši nákladů je dodavatel povinen odběratele předem informovat (nevznesl-li odběratel proti orientační výši nákladů námitky, má se za to, že s ní souhlasil);
- d) zjistí-li se na měřicím zařízení zjevná závada nebo zjistí-li se, že měřicí zařízení měří mimo meze odchylky, je dodavatel povinen měřicí zařízení na svůj náklad vyměnit nebo opravit a zároveň je sjednáno, že:
- se určí množství dodané tepelné energie od posledního odečtu provedeného dodavatelem dohodou obou smluvních stran, nebo náhradním způsobem, za který se považuje technický výpočet z průměrných denních dodávek před závadou na měřicím zařízení v klimaticky stejném a/nebo obdobném a řádně měřeném období (zpravidla shodném období, které se nachází v předcházejícím kalendářním roce nesprávně měřené dodávky tepla), případně nebude-li takovýto výpočet možný, podle spotřeby srovnatelného objektu za dané období, nebo z údajů kontrolního měřicího zařízení odběratele, je-li osazeno za měřicím zařízením dodavatele a je-li to dohodnuto ve Smlouvě nebo si tak sjednají odběratel a dodavatel.
 - dodavatel provede dopočet dodané tepelné energie, je-li výsledek určení množství dodané tepelné energie dle předcházejícího bodu (bod a.) kladný, nebo provede odpočet tepelné energie, je-li výsledek určení množství dodané tepelné energie dle předcházejícího bodu (bod a.) záporný.
 - množství dodané tepelné energie dle bodu a. tohoto písmene /d/) je podkladem pro celkové vyúčtování za rozhodné období, které dodavatel provede proti již vystaveným daňovým dokladům (fakturám) formou opravného daňového dokladu nebo vrubopisu.
- e) postup dle písm. d) tohoto odstavce se použije i v případě, pokud není možné zjistit, kdy na měřicím zařízení ke zjevné závadě a/nebo odchylce mimo povolenou mez během rozhodného období došlo, a nebo pokud odběratel neumožní dodavateli řádné provedení odečtu měřicího zařízení, kdy za období, které bude takto určeno se považuje celé období od posledního odečtu měřicího zařízení.
10. Odběratel může pro vlastní potřebu osadit za místem předání a za měřicím zařízením dodavatele na svůj náklad podružné nebo kontrolní měřicí zařízení. Toto měřicí zařízení musí být viditelně označeno a zároveň osazeno tak, aby neovlivňovalo správnou činnost měřicího zařízení dodavatele. Správnost výsledků měření podružného nebo kontrolního měřicího zařízení odběratele dodavatel neověřuje ani jeho stavy neodečítá. Podružné nebo kontrolní měřicí zařízení odběratele se při stanovení spotřeby tepla neužije, ledaže odběratel a dodavatel sjednají ve Smlouvě jinak.
11. Vlastní odečet naměřených hodnot spotřeby tepla odběratelem z měřicího zařízení provádí dodavatel (mimo jiné i dálkovým přenosem dat, umožňuje-li to měřicí zařízení) nebo osoby jím pověřené. Pokud je měřicí zařízení umístěno v objektu odběratele a je-li tak sjednáno ve Smlouvě, provádí odečty odběratel nebo jím pověřená osoba; V takovém případě je stavy počítadel měřicích zařízení odběratel povinen dodavateli nahlásit dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech, kdy ten zároveň odpovídá za úplnost a správnost odečtů (Úplnost a správnost odečtů je dodavatel oprávněn kdykoliv podrobit kontrole.).
12. Jakýkoliv zásah do měřicího zařízení dodavatele bez jeho předchozího písemného souhlasu se zakazuje.
13. Pokud má být měřicí zařízení dodavatele umístěno v objektu odběratele a má být napájené síťovým napětím, je odběratel povinen pro něj umožnit zřízení samostatné přípojky.
14. Odběratel je povinen učinit taková opatření, aby měřicí zařízení dodavatele instalované v jeho objektu nemohlo být ztraceno, odcizeno, poškozeno, zničeno či jinak znehodnoceno. Odběratel nenese odpovědnost za ztrátu, odcizení, poškození, zničení či jiné znehodnocení měřicího zařízení jen v případě, že taková škoda byla způsobena dodavatelem nebo jím pověřenou osobou, nastala v důsledku vyšší moci nebo ji způsobila třetí osoba, která se k měřicímu zařízení dostala neoprávněným způsobem i přesto, že odběratel učinil veškerá možná opatření proto, aby k němu znemožnil nepovolaným třetím osobám přístup. V případě ztráty, odcizení, poškození, zničení či

jiného znehodnocení měřicího zařízení ze strany odběratele vyjma případů, kdy je odpovědnost odběratele vyloučena, je dodavatel oprávněn požadovat smluvní pokutu, a to následovně:

- a) porušené zkušební značky ve výši 2 000 Kč;
 - b) porušené montážní značky ve výši 2 000 Kč;
 - c) porušené plomby jističe připojky 230 V ve výši 2 000 Kč;
 - d) poškození nebo znehodnocení měřicího zařízení ve výši 4 000 Kč;
 - e) náklady na opravu nebo instalaci nového měřicího zařízení;
 - f) náhradu ostatní mu tak způsobené škody.
15. Dodavatel je oprávněn požadovat vedle smluvní pokuty dle předcházejícího odstavce:
- a) náklady na opravu nebo na pořízení nového měřicího zařízení ve výši přesahující smluvní pokutu;
 - b) náhradu ostatní mu způsobené škody ve výši přesahující smluvní pokutu a škodu dle předcházejícího písmene /a)/.
16. Jakýkoliv zásah do rozvodného tepelného zařízení v části před měřicím zařízením, jakož i jakýkoliv zásah do uzavíracích armatur dodavatele za měřicím zařízením bez předchozího písemného souhlasu dodavatele se zakazuje. To neplatí v případě krajní nouze nebo v jiných případech stanovených zákonem. O takovémto zásahu je odběratel povinen dodavatele bez zbytečného odkladu informovat.
17. Dodavatel je povinen vybavit všechny prostory, ve kterých je umístěné jeho předávací zařízení, provozním deníkem. Dodavatel i odběratel, nebo jím pověřené osoby, jsou povinni do provozního deníku zaznamenat při každém vstupu do těchto prostor vstup (časovým údajem), označením osoby, která vstup provedla, účel vstupu, případné zjištěné závady a práce na jejich odstranění, a odchod z těchto prostor (časovým údajem) a opatřit zápis podpisem. Zjištěné závady jsou dotčené osoby povinny bez zbytečného odkladu ohlásit dodavateli.
18. Odběratel je povinen umožnit dodavateli nebo jím pověřené osobě nepřetržitý přístup k měřicímu zařízení za účelem provedení odečtů, kontroly, výměny nebo údržby měřicího zařízení. Neumožní-li odběratel nepřetržitý přístup k měřicímu zařízení, určí se odebrané množství tepelné energie způsobem podle odst. 9., písm. e) těchto VOP. Konkrétní způsob přístupu bude uveden ve Smlouvě nebo její příloze (Dohodě o přístupu k měřicímu zařízení).
19. Odběratel není oprávněn jakkoli manipulovat s měřicími, pomocnými, přenosovými a ovládacími zařízeními dodavatele bez jeho předchozího písemného souhlasu. Odběratel je povinen nechat, není-li písemně sjednáno jinak, všechny součásti měřidla přístupné k vizuální kontrole a k provedení bezpečné demontáže či montáže měřidla. Dále není odběratel oprávněn jakýmkoliv způsobem zakrývat části měřidel.
20. Pravidla, uvedená v tomto článku, se použijí přiměřeně i pro regulační a ovládací zařízení ve vlastnictví dodavatele instalovaná v objektu odběratele.

Článek V. Cena tepelné energie

1. Odběratel a dodavatel sjednají při uzavření Smlouvy cenu tepelné energie, a to i případným odkazem na ceník dodavatele platný v době uzavření Smlouvy, a to pro období příslušného kalendářního roku, který je ve Smlouvě označen, nebo ve kterém je Smlouva sjednána. Dodavatel vyhlašuje nové ceny tepelné energie na příslušný kalendářní rok označený v ceníku dodavatele (tj. i na roky následující po uzavření Smlouvy) nejpozději třicet (30) dní před jejich uplatněním (dále také „změna ceníku“ nebo „změna ceny“). Cena tepelné energie na příslušný kalendářní rok je sjednána mezi odběratelem a dodavatelem jejím stanovením dodavatelem v ceníku dodavatele a jejím oznámením odběrateli způsobem sjednaným v těchto VOP (nebo ve Smlouvě). Ceník dodavatele je dostupný na webových stránkách dodavatele. Cena se považuje za oznámenou odběrateli jejím zveřejněním v elektronické podobě na webových stránkách dodavatele: www.ttl.enetiga.cz, a nebo na nástěnce dodavatele v sídle dodavatele při současném zaslání oznámení o změně ceníku (zaslání nového ceníku) na odběratelem ve Smlouvě označený kontaktní údaj odběratele (e-mailová adresa a/nebo adresa datové schránky), kdy použití zaručeného elektronického podpisu není vyžadováno, a/nebo jiný kontaktní údaj odběratele (doporučený dopis na adresu odběratele a/nebo osobní předání oproti podpisu), kdy za den oznámení nové ceny

- odběrateli se považuje den odeslání oznámení o změně ceníku (zaslání nového ceníku) na příslušný kontaktní údaj odběratele.
- Odběratel je povinen platit dodavateli cenu za tepelnou energii podle nového ceníku (dle nové ceny) i v případě, že zpochybňuje, že dodavatel provedl změnu ceníku (stanovil novou cenu) v souladu se Smlouvou a/nebo cenovými předpisy. Má-li odběratel za to, že při stanovení nové ceny podle tohoto článku VOP dodavatel porušil cenové předpisy a/nebo Smlouvu („dále jen „nesouhlas se změnou ceny“), je povinen to dodavateli do patnácti (15) dnů ode dne, kdy je mu změna ceny v souladu s těmito VOP oznámena, oznámit, kdy doručení včasného oznámení nesouhlasu se změnou ceny je zahájen spor o výši ceny. Nebude-li tento spor mezi odběratelem a dodavatelem do doby účinnosti nové ceny vyřešen, je odběratel oprávněn obrátit se na Energetický regulační úřad s žádostí o rozhodnutí. Odběratel a dodavatel se dohodli, že v případě nikoliv včasného doručení oznámení nesouhlasu se změnou ceny právo odběratele na zahájení sporu o výši ceny zaniká (tím není dotčeno právo odběratele od Smlouvy odstoupit), kdy nedoručení tohoto oznámení ve sjednané lhůtě se považuje za souhlas odběratele se změnou ceny. Nepodaří-li odběratel návrh Energetickému regulačnímu úřadu ani ve lhůtě do třiceti (30) dnů od oznámení změny ceníku (oznámení nové ceny), má se za to, že se změnou ceny souhlasí a nepožaduje spor o výši ceny řešit, a že nesouhlas se změnou ceny vzal a bere zpět.
 - Odběratel je oprávněn v souvislosti se změnou ceny od Smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě nejpozději deset (10) dnů před termínem účinnosti změny ceny, vyhlášení nové ceny na příslušný kalendářní rok.
 - V případě odstoupení od Smlouvy odběratelem z důvodu změny ceníku dodavatelem je odběratel povinen nahradit dodavateli náklady vzniklé a související s odpojením shodně jako při změně způsobu vytápění (§ 77 odst. 5 energetického zákona).
 - Ujednání tohoto článku o Změně ceny tepelné energie (Změna ceníku) platí také pro změnu ceny všech ostatních předmětů koupě, které jsou podle Smlouvy dodavatelem odběrateli dodávány.

Článek VI. Zálohy na dodávku tepelné energie a platební podmínky

- Dodavatel je oprávněn jednostranně předepisovat odběrateli zálohové platby. Konkrétní výše záloh a termín jejich úhrady jsou uvedeny v dokumentu Předpis záloh (dále jen „Předpis záloh“), který dodavatel zašle odběrateli. První Předpis záloh předá dodavatel odběrateli společně se Smlouvou. Podpisem Smlouvy odběratel stvrzuje, že Předpis záloh obdržel a rozumí jeho obsahu. Výše záloh a jejich počet musejí být přiměřené ceně tepelné energie a předpokládanému odběru tepelné energie v příslušném období. Dojde-li k takovému odběru tepelné energie, který není kryt předepsanými zálohami v Předpisu záloh, je dodavatel oprávněn nahradit původní Předpis záloh Předpisem záloh novým. Odběratel se zavazuje platit zálohy na tepelnou energii v souladu s Předpisem záloh. Pro doručení Předpisu záloh odběrateli se užije čl. V. odst. 1 VOP přiměřeně (Předpis záloh se nezveřejňuje).
- Zálohy jsou splatné vždy k patnáctému (15.) dni příslušného kalendářního měsíce a jejich výši na následující kalendářní rok oznamuje dodavatel odběrateli nejpozději do třicátého prvního prosince (31. 12.) předchozího kalendářního roku.
- Dodavatel je povinen započíst všechny zálohy, které odběratel uhradil dodavateli do doby zúčtovacího období, na cenu tepelné energie vyúčtované fakturou za příslušné zúčtovací období.
- Podkladem pro úhradu ceny tepelné energie je faktura plnící funkci daňového dokladu.
- Splatnost faktury ceny tepelné energie je určena Smlouvou. Případně-li termín splatnosti faktury na den pracovního volna nebo pracovního klidu, je faktura splatná nejpozději následující pracovní den.
- Faktura je zaplácena dnem připsání fakturované částky na účet dodavatele. Odběratel je povinen při platebním styku s dodavatelem používat variabilní symbol stanovený Předpisem záloh nebo variabilní symbol uvedený na faktuře. Platba se považuje za splněnou, je-li uhrazena v předepsané výši a termínu a je-li identifikována správným variabilním symbolem. V případě, že odběratel při úhradě neuvede správný variabilní symbol, je dodavatel oprávněn platbu vrátit, přičemž platba bude považována za neuhrazenou, případně použít úhradu přednostně na dlužný úrok z prodlení a zbývající část platby zúčtovat proti nejstarší pohledávce dodavatele.

7. V případě, že má dodavatel vůči odběrateli splatnou pohledávku je oprávněn ji započíst proti pohledávce odběratele z případného přeplatku z vyúčtování tepelné energie, jinak se dodavatel zavazuje vrátit přeplatek odběrateli.

Článek VII. Reklamacce

1. Odběratel je oprávněn u dodavatele uplatnit formou písemné reklamacce vady týkající se:
 - a) kvality dodávky tepelné energie;
 - b) vyúčtovaného množství a/nebo ceny tepelné energie;
 - c) náležitostí daňového dokladu.
2. Reklamacce je odběratel povinen dodavateli doručit bez zbytečného odkladu a musí být vždy písemná (u kvality dodávky tepelné energie do tří (3) dnů od okamžiku, kdy měl nebo mohl odběratel při vynaložení odborné péče vadu zjistit; u vyúčtovaného množství a/nebo ceny tepelné energie a/nebo náležitostí daňového dokladu do doby splatnosti faktury).
Při reklamacce je odběratel povinen uvést:
 - a) svoji identifikaci;
 - b) identifikaci dotčeného odběrného místa;
 - c) přesný a výstižný popis vady (včetně jejího zařazení dle odst. 1. tohoto článku VOP);
 - d) specifikaci toho, co požaduje;
 - e) datum a podpis osoby oprávněné za odběratele jednat v písemném styku a smluvně jej zavazovat.
3. U reklamacce týkající se kvality dodávky tepelné energie lze požadovat pouze slevu z ceny tepelné energie.
4. I v případě uplatněné reklamacce je odběratel povinen zaplatit cenu tepelné energie uvedené ve faktuře a v termínu splatnosti, který faktura stanoví.
5. Po vyřízení reklamacce dodavatel provede případné vypořádání slevy z ceny tepelné energie její výplatou ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne kladného vyřízení reklamacce, jinak ve lhůtě, kterou s odběratelem sjedná při vyřízení reklamacce.
6. Dodavatel je povinen vyřídit reklamacce odběratele nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne jejího řádného uplatnění. V případech, které vyžadují vypracování znaleckého posudku, nebo není-li dodavatel schopen z jiných závažných důvodů (vyšší moc, karanténa apod.) dodržet základní lhůtu pro vyřízení reklamacce dle věty první tohoto odstavce, je dodavatel oprávněn prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamacce až na devadesát (90) dnů ode dne uplatnění reklamacce, kdy tuto skutečnost je povinen oznámit odběrateli včetně označení důvodu, pro který právo k prodloužení lhůty využil; toto oznámení je povinen dodavatel doručit odběrateli v základní lhůtě pro vyřízení reklamacce.

Článek VIII. Náhradní způsob určení množství dodané tepelné energie

1. Je-li na měřicím zařízení zjištěna zjevná závada a/nebo prokáže-li jeho přezkoušení autorizovaným metrologickým střediskem odchylku mimo povolenou toleranci a/nebo odběratel neumožní dodavateli provedení odečtu a/nebo v jiných případech, kdy nelze zjistit z měřicího zařízení hodnotu dodané tepelné energie, bude množství dodané tepelné energie od posledního známého odečtu určeno náhradním způsobem.
2. Komplexní úpravu náhradního způsobu měření upravuje čl. IV. odst. 9 těchto VOP.

Článek IX. Omezení a přerušování dodávek tepelné energie, Stav nouze a Neoprávněný odběr

1. Dodavatel je oprávněn omezit nebo přerušit dodávku tepelné energie v souladu a za podmínky stanovených EZ a dále je oprávněn přerušit dodávku tepelné energie v dalších případech sjednaných ve Smlouvě a/nebo uvedených v těchto VOP (např. čl. III., odst. 13., odst. 14.).
2. Při neoprávněném odběru je povinen informovat odběratele o přerušování dodávky tepelné energie ve lhůtě jednoho (1) pracovního dne přede dnem přerušování, byl-li na možnost uplatnění tohoto práva

odběratel již dříve písemně dodavatelem upozorněn (oznámení o přerušení pro neoprávněný odběr vyvěsíl dodavatel také v místě odběrného místa odběratele).

3. Není-li uvedeno jinak, informuje dodavatel odběratele o přerušení na webových stránkách dodavatele: www.ttl.enetiga.cz. Dodavatel je oprávněn, ne však povinen, informaci o omezení nebo přerušení dodávky tepelné energie vyvěsít v každém objektu, jehož se omezení nebo přerušení dodávky tepelné energie týká.
4. Omezení, či přerušení dodávky tepelné energie v rozsahu tohoto článku nelze hodnotit jako porušení smluvní povinnosti dodat tepelnou energii v souladu se Smlouvou dodavatelem a odběrateli nevzniká v takovém případě nárok na náhradu případné škody a/nebo ušlého zisku či jiné újmy (i nemajetkové).
5. Stav nouze, jakož i subjekty oprávněné jej vyhlásit, jakož i práva a povinnosti odběratele a dodavatele při jeho vyhlášení jsou definovány zejména v EZ.
6. V případě stavu nouze je právo na náhradu škody a/nebo ušlého zisku či náhradu nemajetkové újmy ze strany dodavatele odběrateli vyloučeno.
7. Neoprávněný odběr je definován v EZ.
8. Odběratel se zavazuje uhradit při neoprávněném odběru dodavateli škodu vypočtenou jako násobek jednotkové ceny dle ceníku dodavatele platného v době realizace neoprávněného odběru pro příslušnou úroveň předání a množství odebrané (dodané) tepelné energie za období neoprávněného odběru dle fakturačního měřicího zařízení (případně určeného náhradním způsobem, není-li možné množství určit dle fakturačního měřicího zařízení), případně určeného na základě EZ nebo znaleckého posudku. Zároveň je odběratel povinen uhradit dodavateli veškeré náklady, které mu v souvislosti s určením ceny tepelné energie a/nebo množství odebrané tepelné energie vznikly, jakož i případnou další škodu, která mu v příčině neoprávněného odběru odběratele vznikla.
9. Není-li možné zjistit dobu trvání neoprávněného odběru tepelné energie, má se za to, že neoprávněný odběr trval nepřetržitě ode dne posledního odečtu měřicího zařízení do dne zjištění.

Článek X. Změna způsobu dodávky tepelné energie

1. Změna způsobu dodávky tepelné energie nebo změna způsobu vytápění v odběrném tepelném zařízení (dále jen „Změna“) může být provedena pouze na základě stavebního řízení se souhlasem orgánů životního prostředí a v souladu s územní energetickou koncepcí.
2. Odběratel je povinen záměr Změny oznámit dodavateli v dostatečném předstihu před podáním žádosti o Změnu příslušnému správnímu úřadu a spolu s tímto oznámením doložit dodavateli veškerou dokumentaci, která se této Změny týká.
3. Odběratel se zavazuje, že bude respektovat a zohlední v rámci žádosti (projektové dokumentace) podmínky dodavatele pro realizaci Změny, které dodavatel sdělí odběrateli.
4. Odběratel se zavazuje, že nebude realizovat Změnu, pokud by tím došlo k dotčení veřejného zájmu chráněného energetickým zákonem.
5. Odběratel se zavazuje v případě realizace Změny k jeho žádosti uhradit dodavateli veškeré vyvolané jednorázové náklady na provedení této Změny a rovněž takové náklady spojené s odpojením od rozvodného tepelného zařízení včetně odstranění tepelné přípojky nebo předávací stanice.
6. Za náklady dle předcházejícího odstavce tohoto článku se považují zejména: technický návrh odpojení, nutné výkopové a zemní práce, demontáž tepelné přípojky a zaslepení potrubí, demontáž armatur a měřicího zařízení, demontáž předávací stanice, doplnění teplonosné látky, vyregulování soustavy po odpojení a případně jiné skutečně vzniklé náklady přímo související s odpojením konkrétního odběrného tepelného zařízení od rozvodného tepelného zařízení.

Článek XI. Tepelná přípojka

1. Tepelná přípojka je zařízení, které vede teplonosnou látku ze zdroje tepelné energie nebo rozvodného tepelného zařízení k odběrnému tepelnému zařízení pouze pro jednoho odběratele. V případě Změny je pro posouzení tepelné přípojky rozhodující stav v době, kdy byla Změna realizována.

2. Tepelná přípojka začíná na zdroji tepelné energie nebo odbočením od rozvodného tepelného zařízení a končí vstupem do odběrného tepelného zařízení.
3. Opravy a údržbu tepelné přípojky hradí její vlastník.
4. Dodavatel je povinen za úhradu tepelnou přípojku provozovat, udržovat a/nebo opravovat, pokud o to její vlastník požádá a uzavřou k tomu odpovídající smlouvu.
5. Náklady na zřízení tepelné přípojky hradí ten, v jehož prospěch byla zřízena, ledaže je mezi odběratelem (vlastníkem přípojky) a dodavatelem sjednáno jinak. Vlastnictví přípojky je uvedeno ve smlouvě o dodávce tepelné energie.

Článek XII. Některá oprávnění a povinnosti dodavatele

1. Veškerá korespondence mezi dodavatelem a odběratelem bude písemná, a pokud Smlouva či VOP výslovně nestanoví, že se vyžaduje písemná forma, postačí elektronickou poštou, přičemž není nutné, aby podpisy byly učiněny ve formě zaručeného elektronického podpisu. Za písemnou formu se považuje i doručování zpráv prostřednictvím datových schránek dodavatele a odběratele. Veškerá korespondence bude zaslána na adresy, které jsou uvedeny ve Smlouvě, nebo které jsou dostupné ve veřejných rejstřících či evidencích.
2. Právní vztah Smlouvy se řídí českým právem.
3. Pokud by se kterékoli ujednání Smlouvy nebo VOP stalo neplatné či neúčinné, nebude tím dotčena platnost a účinnost zbývajících ujednání. Odběratel a dodavatel se zavazují nahradit neplatné či neúčinné ujednání Smlouvy nebo VOP přijetím jiného ujednání, které svým obsahem nejlépe odpovídá záměru (účelu) ujednání neplatného, resp. neúčinného.
4. Jakékoliv změny a doplňky Smlouvy mohou být provedeny pouze písemně chronologicky číslovanými dodatky, není-li výslovně ve Smlouvě nebo ve VOP připuštěna jiná možnost.
5. Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní se zavazují odběratel a dodavatel řešit smírně. Nedojde-li k dohodě budou:
 - a) spory, kdy nedojde k dohodě o změně Smlouvy, týká-li se změna podstatných náležitostí Smlouvy (např. cena, množství, kvalita dodávky), řešeny Energetickým regulačním úřadem;
 - b) ostatní spory soudem, není-li ve Smlouvě sjednána rozhodčí doložka nebo není-li dána pravomoc, určitý spor rozhodnout Energetickému regulačnímu úřadu.

Článek XIII. Doba trvání Smlouvy a její ukončení

1. Není-li mezi odběratelem a dodavatelem sjednáno ve Smlouvě jinak, pak je uzavřena na dobu neurčitou (to neplatí pro věrnostní program či jinou dohodu odběratele a dodavatele, při které dodavatel poskytuje odběrateli slevu z ceny tepelné energie či jinou výhodu vázanou na dobu trvání Smlouvy).
2. Není-li mezi odběratelem a dodavatelem sjednáno ve Smlouvě jinak, lze Smlouvu sjednanou na dobu neurčitou vypovědět i bez uvedení výpovědního důvodu. V takovém případě činí výpovědní doba jeden (1) rok a počíná běžet od prvního (1.) dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena jejímu adresátu.
3. Ve výpovědi musí být označena Smlouva, odběrné místo, výpověď musí být datována a podepsána oprávněnou osobou (oprávněnými osobami), jinak se k ní nepřihlíží.
4. Od Smlouvy lze odstoupit v případě, že tak stanoví EZ a/nebo občanský zákoník nebo jiný právní předpis a/nebo Smlouva či tyto VOP.

Článek XIV. Změna obchodních podmínek

1. Dodavatel je oprávněn VOP jednostranně měnit v přiměřeném rozsahu a/nebo v návaznosti na změny právních předpisů nebo v zájmu zlepšování kvality poskytovaných služeb.
2. Změnu, resp. nové VOP, dodavatel zveřejní vždy nejpozději třicet (30) dnů před navrhovaným dnem účinnosti změny, a to ve svém sídle a dále v elektronické podobě na webových stránkách

odavatele www.tli.enetlga.cz a zároveň o této změně informuje odběratele (např. zasláním písemného oznámení o změně VOP).

3. Odběratel je oprávněn právo změny VOP odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět ve výpovědní době šesti měsíců, která počne plynout prvním (1.) dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo odmítnutí dodavatelé ze strany odběratele doručeno.
4. Právo na odmítnutí změny VOP spolu s právem na výpověď Smlouvy musejí být ze strany odběratele realizována (tj. odmítnutí změny VOP včetně výpovědi Smlouvy musí být doručeny dodavatelé) ve lhůtě do deseti (10) dnů před účinností změny VOP, jinak se k nim nepřihlíží a má se za to, že odběratel se změnou VOP souhlasí.

Článek XV. Závěrečná ustanovení

Obsažený ve VOP na základě čl. 13 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (nařízení EU 2016/679):

Dodavatel bude ve smluvním vztahu založeném Smlouvou postupovat v souladu se zněním tohoto nařízení EU. Více informací o zpracování osobních údajů dodavatelem a o možnostech uplatnění jednotlivých práv je uvedeno v Zásadách ochrany osobních údajů dostupných na internetové adrese dodavatele: www.tli.enetlga.cz/o-spolecnosti/zpracovani-osobnich-udaju.