

## OBCHODNÍ PODMÍNKY O POSKYTOVÁNÍ HAVARIJNÍ SLUŽBY

### 1. KONTAKTNÍ ÚDAJE ZHOTOVITELE

Název: Teplárny Brno, a.s.  
Sídlo: Okružní 25, 638 00 Brno  
IČ: 463 47 534  
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 786  
Telefon:  
E-mail:  
Dispečink:

### 2. SEZNAM POUŽITÝCH POJMŮ A ZKRATEK

**Zhotovitel** Poskytovatel výkonu havarijní služby za účelem odstranění poruch;  
**Objednatel** Smluvní partner, jemuž zhotovitel poskytuje výkon havarijní služby za účelem odstraňování poruch;  
**HS** Havarijní služba poskytovaná Zhotovitelem Objednateli v místě sjednaném ve smlouvě;  
**Oznamovatel** Zaměstnanec Objednatele, funkcionář Objednatele nebo nájemce bytu případně nebytového prostoru v objektu sjednaném ve smlouvě, pro který je poskytována HS;  
**Pracovník HS** Pracovník Zhotovitele vyslaný na zásah HS na základě hlášení provedeného oznamovatelem;  
**Smlouva** Smlouva o dílo o poskytování havarijní služby;  
**Závada** Hlášená porucha a závada, na které se vztahuje výkon HS;  
**Ceník** Ceník poskytování havarijní služby.

### 3. PŘEDMĚT ÚPRAVY

- 3.1. Tyto obchodní podmínky upravují smluvní vztahy při poskytování výkonu havarijní služby za účelem odstraňování poruch Zhotovitelem. Obchodní podmínky obsahují smluvní ustanovení závazná pro obě smluvní strany, která nejsou upravena právními předpisy. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smluv o dílo o poskytování havarijní služby (dále též jen „smlouva“) uzavíraných s jednotlivými Objednateli.
- 3.2. Odchylná ujednání obsažená ve smlouvě mají přednost před zněním těchto obchodních podmínek.
- 3.3. Tyto obchodní podmínky byly vydány a jsou platné od 1. 11. 2023.

### 4. POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- 4.1. Zhotovitel při poskytování prací a služeb odpovídá objednateli za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných prací a služeb, za dodržování ČSN a právních předpisů.
- 4.2. Zhotovitel odpovídá za škody na majetku objednatele, vzniklé protiprávním jednáním pracovníků zhotovitele a porušením platných právních předpisů a norem, používáním přístrojů a prostředků neodpovídajících platným ČSN.
- 4.3. Zhotovitel odpovídá za poskytnutí informací pověřeným pracovníkům objednatele při zjištění závad v prostoru výkonu prací a služeb.

### 5. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 5.1. Objednatel je povinen poskytovat zhotoviteli v rámci provádění sjednaných prací a služeb bezúplatně vodu a elektrickou energii.
- 5.2. Objednatel je povinen vytvořit pracovníkům zhotovitele podmínky potřebné pro řádný výkon jejich práce.

### 6. HLÁŠENÍ ZÁVADY A PROVEDENÍ ZÁSAHU

- 6.1. Výkon HS se vztahuje na hlášené poruchy a havárie na objektu sjednaném ve smlouvě v oblastech a rozsahu profesí sjednaných ve smlouvě.
- 6.2. HS je nepřetržitá 24 h denně, v pracovních dnech i dnech pracovního volna a o svátcích.

- 6.3. Hlášení závady Objednatel provádí na dispečinku Zhotovitele: **tel.**
- 6.4. Hlášení závady může provést zaměstnanec Objednatele, funkcionář Objednatele, nebo vlastník či nájemce bytu případně nebytového prostoru v objektu sjednaném ve smlouvě (oznamovatel). Pracovník dispečinku Zhotovitele vyše HS na zásah až po zpětném ověření pravdivosti hlášené závady u oznamovatele, v případech, kde zpětné ověření je možné.
- 6.5. Pracovníci HS provedou při výjezdu na hlášenou závadu její bezprostřední odstranění, případně zajištění základních funkcí zařízení tak, aby bylo zabráněno dalším škodám na majetku nebo ohrožení zdraví osob. Práce na řešení závady budou zahájeny do dvou (2) hodin od jejího nahlášení. Předpokládá se úplné odstranění závady tak, aby v co největší míře bylo zabráněno dalšímu výjezdu na předmětnou závadu druhý den. V případě materiálové náročnosti bude do dvou pracovních dnů, po dohodě s pověřeným pracovníkem Objednatele, provedeno Zhotovitelem dokončení opravy závady nebo dohodnuto jiné opatření.
- 6.6. Provedení zásahu na místě hlášené závady, způsob odstranění poruchy, délku zásahu a spotřebovaný materiál potvrdí oznamovatel pracovníkům HS do výkazu svým podpisem a uvedením své funkce.
- 6.7. O výjezdu HS a provedeném zásahu, případně o nutnosti provedení dalších prací a větších oprav vyplývajících ze zjištěné závady, bude informován pověřený pracovník Objednatele dle smlouvy.

## 7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Cena za zajištění pohotovosti HS je stanovena Ceníkem.
- 7.2. Cena za výjezd HS na hlášenou závadu je stanovena Ceníkem.
- 7.3. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH, které bude účtováno dle aktuálně platných právních předpisů.
- 7.4. Při výjezdu HS na hlášenou závadu je účtována délka zásahu podle výkazu potvrzeného oznamovatelem, minimálně však v délce 1 hodiny.
- 7.5. Finanční náklady spojené s výkonem HS a případné další práce jsou hrazeny na základě faktury vystavené zhotovitelem po provedení výjezdu na havarijní službu. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu.
- 7.6. Úhrada je splatná do 15 dnů od vystavení faktury. V případě prodlení s platbou je objednatel povinen uhradit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

## 8. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 8.1. Objednatel je povinen reklamovat písemně zjevné vady kvality a rozsahu služeb a prací okamžitě po jejich zjištění, nejpozději však do 10 (deseti) dnů ode dne provedení zákroku nebo prací souvisejících s opravou předmětného zařízení, a to písemně nebo telefonicky na dispečink. Objednatel je povinen reklamovat skryté vady kvality a rozsahu služeb a prací okamžitě po jejich zjištění, nejpozději však do 6 měsíců ode dne provedení zákroku nebo prací souvisejících s opravou předmětného zařízení, a to písemně nebo telefonicky na dispečink. V případě písemné reklamace se za včasné uplatnění reklamace považuje reklamace, jež byla v uvedené lhůtě doručena na kontaktní adresu zhotovitele. Reklamace musí obsahovat identifikaci reklamované vady.
- 8.2. Zhotovitel je povinen na základě řádné a včasné reklamace nastoupit bez prodlení po nahlášení reklamace k odstranění reklamované vady a bezúplatně odstranit reklamovanou vadu prací nebo zákroku do pěti (5) dnů od doručení reklamace podle bodu 8.1 obchodních podmínek.
- 8.3. V případě, že zhotovitel na základě včasné a řádné reklamace neodstraní reklamovanou vadu řádně a včas, má objednatel právo na přiměřenou slevu z ceny nebo na odstranění vady vlastními pracovníky či třetími osobami na účet zhotovitele.
- 8.4. Objednateli nevzniká právo na slevu z ceny nebo na náhradu nákladů podle bodu 8.3 obchodních podmínek, pokud neumožní zhotoviteli, aby odstranil řádně a včas reklamovanou vadu.
- 8.5. Objednatel nemá právo na odstranění vady, slevu z ceny nebo náhradu nákladů podle bodu 8.3 obchodních podmínek, pokud řádně a včas neuplatní reklamaci dle bodu 8.1 obchodních podmínek.

## 9. ZMĚNA A ZRUŠENÍ SMLOUVY

- 9.1. Objednatel je povinen oznamovat zhotoviteli změny údajů uvedených ve smlouvě či jejích přílohách (údaje týkající se identifikace objednatele, kontaktních osob apod.) písemně a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do deseti (10) dnů od okamžiku, kdy se dozvěděl, že nastanou, či od okamžiku, kdy nastaly, podle toho, který z těchto okamžiků nastal dříve.
- 9.2. 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 uvedeno jinak, má se za to, že smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou;
- c) písemnou dohodou smluvních Zhotovitele a Objednatele;
- d) odstoupením;
- e) zánikem některé ze smluvních stran bez právního nástupce.

9.3. Kterákoli 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 nebo jiného peněžitého závazku po dobu delší než třicet (30) dnů za podmínky, že odstupující strana ke splnění závazku druhou smluvní stranu nejprve písemně vyzvala;
- c) z důvodů stanovených občanským zákoníkem.

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 datem po doručení písemného oznámení odstupující strany druhé smluvní straně o odstoupení uvedeném v odstoupení.

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

9.5. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Objednatele se považuje opakované prodlení s placením smluvní ceny nebo její části. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Zhotovitele se považuje opakované poskytování nekvalitních prací a služeb.

## 10. DORUČOVÁNÍ PÍSEMností

- 10.1. Doručování písemností a požadavky na písemnou formu se řídí zákonem a smlouvou.
- 10.2. Pokud byla doručena nečitelná datová zpráva, uvědomí o tom příjemce neprodleně odesílatele.
- 10.3. Smluvní strany si před uzavřením smlouvy vzájemně udělují výslovný souhlas se zasíláním zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, urgencí a jiných sdělení ve věci smlouvy a jejího plnění prostřednictvím elektronických prostředků, zejména prostřednictvím elektronické pošty, na své elektronické kontakty (zpravidla na adresy elektronické pošty). Tento souhlas se dále vztahuje i na zasílání obchodních sdělení Zhotovitele.

## 11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1. Objednatel souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly zhotovitelem zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.) za účelem plnění předmětu smlouvy. Objednatel má právo být informován, jaké údaje o něm zhotovitel eviduje, a je oprávněn tyto údaje měnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováváním. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 11.2. Zhotovitel se zavazuje osobní údaje objednatel neposkytnout jiným třetím subjektům.
- 11.3. Zhotovitel je oprávněn zasílat objednateli vlastní obchodní sdělení, ledaže objednatel zhotoviteli sdělí, že o zasílání obchodních sdělení zhotovitele nemá zájem. Toto sdělení může objednatel učinit na elektronickou adresu získanou v souvislosti s plněním smlouvy, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady.

## 12. ZMĚNY OBCHODNÍCH PODMÍNEK A CENÍKU

12.1. Zhotovitel je oprávněn v souladu s ust. § 1752 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tyto obchodní podmínky měnit. Zhotovitel je povinen oznámit Objednateli změnu obchodních podmínek uveřejněním této změny obchodních podmínek na svých internetových stránkách ([www.teplarny.cz](http://www.teplarny.cz)), a to alespoň 21 dnů před okamžikem účinnosti této změny; toto oznámení uveřejněním se považuje za učiněné v den umístění tohoto oznámení na internetové stránky Zhotovitele a musí v něm být uvedeno datum, kdy změna obchodních podmínek nabude účinnosti. Zhotovitel je rovněž povinen Objednatele o změně obchodních podmínek vhodným způsobem informovat (např. upozorněním na faktuře, písemným oznámením) s tím, že doručení této informace nemá vliv na účinnost změny obchodních podmínek oznámením uveřejněním na internetových stránkách Zhotovitele.

- 12.2. Zhotovitel je oprávněn v souladu s ust. § 1752 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, měnit Ceník. Zhotovitel je povinen oznámit Objednateli změnu Ceníku uveřejněním informace o změně a nového znění Ceníku na svých internetových stránkách ([www.teplarny.cz](http://www.teplarny.cz)), a to alespoň 21 dnů před okamžikem účinnosti této změny; toto oznámení uveřejněním se považuje za učiněné v den umístění tohoto oznámení na internetové stránky Zhotovitele a musí v něm být uvedeno datum, kdy změna obchodních podmínek nabude účinnosti. Zhotovitel je rovněž povinen Objednatele o změně Ceníku vhodným způsobem informovat (např. upozorněním na faktuře, písemným oznámením) s tím, že doručení této informace nemá vliv na účinnost změny Ceníku oznámením na internetových stránkách Zhotovitele.
- 12.3. Odběratel je oprávněn změny obchodních podmínek nebo ceníku ve lhůtě 21 dnů od uveřejnění oznámení Zhotovitele o změně obchodních podmínek nebo ceníku v souladu s bodem 12.1. a 12.2. odmítnout a smlouvu z tohoto důvodu písemně vypovědět ve výpovědní době. Výpovědní doba činí dva (2) měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď Objednatele doručena Zhotoviteli. Smlouva uzavřená mezi Zhotovitelem a Objednatelem zaniká uplynutím výpovědní doby. Po dobu výpovědní doby se smluvní vztah mezi Zhotovitelem a Objednatelem řídí obchodními podmínkami a ceníkem naposledy platnými a účinnými a obecně závaznými právními předpisy.
- 12.4. V případě, že Objednatel ve lhůtě 21 dnů od uveřejnění oznámení Zhotovitele o změně obchodních podmínek nebo ceníku v souladu s bodem 12.1. a 12.2. nedoručí Zhotoviteli písemnou výpověď této smlouvy, má se za to, že souhlasí s návrhem změny obchodních podmínek nebo ceníku, tento návrh změny obchodních podmínek nebo ceníku akceptoval a nové znění obchodních podmínek nebo ceníku je pro obě smluvní strany závazné ode dne účinnosti změny obchodních podmínek nebo ceníku. Návrh změny obchodních podmínek nebo ceníku se považuje za akceptovaný i v případě, že Objednatel postupuje v souladu se zněním změny obchodních podmínek nebo ceníku nebo pokud učiní vůči Zhotoviteli jiná právní jednání představující akceptaci návrhu změny obchodních podmínek nebo ceníku.
- 12.5. Pro řešení konkrétní právní události jsou rozhodující obchodní podmínky a ceník platné v době, kdy tato právní událost nastala.

### 13. PRÁVNÍ REŽIM SMLOUVY A OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 13.1. Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
- 13.2. V případě, že se některé ustanovení smlouvy nebo obchodních podmínek ukáže neplatným, odporovatelným, neúčinným či nevymahatelným, zůstávají ostatní ustanovení obchodních podmínek nebo smlouvy touto skutečností nedotčena. Smluvní strany jsou povinné se dohodnout na náhradě takového ustanovení za ustanovení jiné, které je svým účelem a právními důsledky nejbližší vadnému ustanovení.
- 13.3. V případě, že se v těchto obchodních podmínkách nebo přímo ve smlouvě hovoří o smlouvě, rozumí se jí smlouva o dílo o poskytování havarijní služby včetně těchto obchodních podmínek a dalších příloh.
- 13.4. Neuplatní-li kterákoliv ze smluvních stran nějaké právo, které pro ni vyplývá ze 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 praktiku protivící se takovému právu.
- 13.5. 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.
- 13.6. Podpis Zhotovitele na oznámeních, fakturách, upomínkách, výzvách a dalších přílohách smlouvy může být nahrazen faksimilí tohoto podpisu.
- 13.7. Zhotovitel informuje objednatel, který je spotřebitelem ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, že případné spory se zhotovitelem lze řešit také mimosoudně, kdy orgánem příslušným k mimosoudnímu řešení sporů týkajících se teplařenství a elektroenergetiky je Energetický regulační úřad. Bližší informace ohledně mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné na webových stránkách <http://www.eru.cz>.

Orgánem řešení sporů, které se netýkají elektroenergetiky, teplařenství nebo plynárenství, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace ohledně mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Českou obchodní inspekci jsou dostupné na webových stránkách <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.