

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ista Česká republika s. r. o.

č. 1/2024, platné od 1. 9. 2024

Strana

☒	1. VYMEZENÍ POJMŮ, ROZSAH POUŽITÍ	2
☒	2. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA	2
☒	3. PLATEBNÍ PODMÍNKY	2
☒	4. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ	2
☐	5. SMLOUVA NA DODÁVKU A MONTÁŽ VÝROBKŮ	2
☐	6. SMLOUVA O ROZÚČTOVÁNÍ NÁKLADŮ NA TEPLA A VODU A ROZÚČTOVÁNÍ OSTATNÍCH DOMOVNÍCH NÁKLADŮ	3
☐	7. SMLOUVA O ELEKTRONICKÉ VÝMĚNĚ DAT	3
☐	8. SMLOUVA O ODEČTECH DÁLKOVĚ ODEČITATELNÝCH PŘÍSTROJŮ	3
☐	9. SMLOUVA O PORTÁLOVÝCH SLUŽBÁCH	4
☐	10. SMLOUVA O NÁJMU PŘÍSTROJŮ	4
☒	11. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY	4
☒	12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	5

Přílohy:	6–14
Technické a záruční podmínky pro montáž a instalaci přístrojů	6
Metodika stanovení koeficientů pro polohy místností	7–8
Popis standardní datové větvy	9–11
Předávací protokol	12
Souhrn nákladů na služby spojené s užíváním bytu	13–14

1. VYMEZENÍ POJMŮ, ROZSAH POUŽITÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na smluvní vztahy mezi společností **ista Česká republika s.r.o.**, IČO: 610 56 758, se sídlem Jeremiášova 947, Praha 5 – Stodůlky, PSČ: 155 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 43988 (dále jen jako „**ista**“) a fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**zákazník**“), jejichž předmětem je dodání zboží a/nebo poskytnutí smluvního plnění **istou** **zákazníkovi**.
- 1.2. Zkratkou „**IRTN**“ se rozumí indikátory – rozdělovače topných nákladů, zkratka „**MT**“ znamená „měřič tepla“, zkratka „**MCH**“ je „měřič chladu“, zkratka „**SV**“ je „studená voda“, zkratka „**TV**“ pak „teplá voda“ a zkratka „**TRV**“ znamená „termoregulační ventil“. Pro IRTN, MT a vodoměry se dále také užívá jednotlivě nebo souhrnně označení „**přístroje**“. „**Webportál**“ znamená webové rozhraní www.ista24.cz. „**Konečný spotřebitel**“ je vlastník nebo uživatel bytových a/nebo nebytových prostor, jichž se týká smluvní plnění **isty** vůči **zákazníkovi**. „**Jednotkou**“ se rozumí bytové a/nebo nebytové prostory, na něž se vztahuje smluvní plnění **isty** vůči **zákazníkovi**.
- 1.3. Smluvní vztahy mezi **istou** a **zákazníkem** se řídí výlučně těmito všeobecnými obchodními podmínkami. Všeobecné obchodní podmínky jsou závazné, odchýlit se od nich lze pouze v případě, že to bude výslovně dohodnuto. Odchylná smluvní ustanovení mají přednost před zněním všeobecných obchodních podmínek.
- 1.4. Použití obchodních podmínek **zákazníka** je výslovně vyloučeno.

2. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA

- 2.1. **Zákazník** je povinen **istě** poskytnout veškerou nezbytnou součinnost pro řádné plnění smlouvy a včas zajistit veškeré informace a údaje potřebné k řádnému smluvnímu plnění.
- 2.2. Pokud **zákazník** neposkytne nezbytnou součinnost pro řádné smluvní plnění, prodlužují se termíny plnění uvedené v příslušné smlouvě o dobu, o kterou je **zákazník** v prodlení s poskytnutím součinnosti. **istě** tím vzniká právo na náhradu veškerých nákladů vzniklých v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany **zákazníka**.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Není-li sjednáno jinak, činí splatnost faktury 14 dní ode dne vystavení faktury.
- 3.2. **ista** je oprávněna požadovat uhrazení zálohy až do výše 50 % ceny smluvního plnění, za tímto účelem vystaví zálohovou fakturu. **ista** je dále oprávněna požadovat úhradu dílčí platby podle stupně dokončení smluvního plnění.
- 3.3. Po dokončení smluvního plnění vystaví **ista** konečnou fakturu, ve které budou zohledněny platby provedené na základě zálohové nebo dílčí faktury.
- 3.4. Nájemné za pronájem přístrojů se hradí měsíčně, není-li sjednáno jinak.
- 3.5. Pokud bude **zákazník** v prodlení s peněžitým plněním, je povinen **istě** zaplatit smluvní úroky z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3.6. **Zákazník** může své pohledávky vůči **istě** započíst jen, pokud tyto byly potvrzeny pravomocným rozhodnutím soudu nebo pokud jsou nesporné. Postoupení pohledávek ze strany **zákazníka** bez předchozího písemného souhlasu **isty** je vyloučeno. To samé platí i pro zadržovací právo.
- 3.7. **ista** si vyhrazuje právo změnit sjednanou cenu, změní-li se faktory, které ji přímo ovlivňují (např. zvýšené náklady na materiál, mzdy, doposud neznámé zvýšení daní, odvodů apod.). Změna ceny bude na požádání doložena. Změna ceny je možná nejdříve čtyři měsíce po uzavření smlouvy.
- 3.8. Liší-li se množství přístrojů sjednané ve smlouvě od množství skutečně instalovaných a / nebo rozúčtovaných přístrojů, je pro vystavení faktury rozhodující množství přístrojů uvedené v předávacím protokolu a / nebo množství skutečně rozúčtovaných přístrojů.
- 3.9. Ceny za dodání přístrojů a nájemné za přístroje nezahrnují případné potřebné práce, které mohou při smluvním plnění vzniknout. Veškeré práce musí být uvedeny v předávacím protokolu a budou **zákazníkovi** vyfakturovány na základě platného ceníku.
- 3.10. V případě neodůvodněné reklamace přístrojů je **zákazník** povinen uhradit **istě** vzniklé náklady.

4. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 4.1. **Zákazník** prohlašuje, že je ze zákona správcem nebo zpracovatelem osobních údajů, které **istě** poskytuje na základě samostatně uzavřené smlouvy.
- 4.2. **ista** prohlašuje, že při zpracování osobních údajů dodržuje veškeré právní povinnosti a zachovává mlčenlivost. **ista** se zaručuje, že osobní údaje zabezpečí technicky a organizačně tak, aby v žádném případě nedošlo k jejich změně, zničení či ztrátě.
- 4.3. **Zákazník** a **ista** prohlašují, že splňují veškeré povinnosti uložené právními předpisy týkající se ochrany osobních údajů, které jsou účinné ke dni uzavření smlouvy.

5. SMLOUVA O DÍLO NA DODÁVKU A MONTÁŽ VÝROBKŮ

- 5.1. Tato smlouva se vztahuje na dodávku a montáž, příp. demontáž přístrojů (dále jen „**dílo**“) **istou** pro **zákazníka**.
- 5.2. **ista** a **zákazník** jsou povinni po dokončení díla podepsat písemný předávací protokol, jehož vzor je uveden v příloze těchto všeobecných obchodních podmínek.
- 5.3. **Zákazník** má právo odmítnout převzít pouze takové dílo, které má zjevné vady a je nezpůsobilé sloužit svému účelu. Odepře-li **zákazník** v rozporu s předchozí větou dílo převzít, pak se dílo považuje za předané dnem neoprávněného odmítnutí převzetí ze strany **zákazníka**.
- 5.4. Vlastnické právo k dílu přechází na **zákazníka** až úplným zaplacením sjednané ceny za dílo.

- 5.5. Záruka za jakost a jednotlivé záruční doby jsou specifikovány v příloze těchto všeobecných obchodních podmínek. Záruční doba počíná běžet předáním díla na základě podepsaného předávacího protokolu.

6. SMLOUVA O ROZÚČTOVÁNÍ NÁKLADŮ NA TEPLA A VODU A ROZÚČTOVÁNÍ OSTATNÍCH DOMOVNÍCH NÁKLADŮ

- 6.1. Pokud **zákazník** a **ista** uzavřou smlouvu o rozúčtování nákladů na teplo a vodu nebo rozúčtování ostatních domovních nákladů, poskytne **ista** **zákazníkovi** standardně následující služby (standardní plnění):
- a) u IRTN, MT a vodoměrů provedení odečtů, a to v prvním termínu stanoveném předem **istou** a ve druhém náhradním termínu stanoveném **istou**. První termín odečtu **ista** stanoví nejdříve 40 dnů před a nejpozději 40 dnů po uplynutí dohodnutého zúčtovacího období. **ista** sdělí **zákazníkovi** a jednotlivým konečným spotřebitelům první termín odečtu nejpozději 5 dní předem, je-li to třeba;
 - b) provedení příslušných výpočtů spotřeb za jednotlivé jednotky včetně dopočetů spotřeby u neprovedených odečtů (dopočet bude proveden podle platných právních předpisů nebo podle zásad předem písemně dohodnutých se **zákazníkem** v souladu s ustanovením odst. 6.2. tohoto článku);
 - c) odečet a rozdělení výpočtu spotřeby TV pro jednotlivé objekty jako podklad pro rozdělení celkové spotřeby na jednotky;
 - d) vystavení celkových účtů za dodávky služeb, které se rozúčtují, a to ve lhůtě 45 dní po předání příslušných formálně a obsahově bezvadných podkladů ze strany **zákazníka istě**.
 - e) správa a aktualizace údajů o objektech a jednotkách konečných spotřebitelů.
- 6.2. **ista** je povinna postupovat podle právních předpisů České republiky, které jsou účinné pro dané zúčtovací období. V případě, že si **zákazník** stanoví vlastní pravidla pro rozúčtování (dále jen „**vlastní pravidla pro rozúčtování**“), zavazuje se **ista** postupovat podle těchto pravidel. **Zákazník** je povinen předat **istě** vlastní pravidla pro rozúčtování v písemné formě nejdéle 30 dnů před koncem zúčtovacího období.
- 6.3. Stanovení podílu základní složky nákladů rozúčtovaných podle započitatelné podlahové plochy (základní složka) a spotřebních nákladů rozúčtovaných podle IRTN, MT a vodoměrů TV bude **zákazníkem** provedeno písemně pro dané zúčtovací období měsíc před jeho uplynutím, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak. Rozhodnutí **zákazníka** ohledně stanovení podílu základní složky nákladů musí být v souladu s platnými právními předpisy. Pokud **zákazník** nepředá tyto podklady ve stanoveném termínu, rozúčtuje **ista** veškeré náklady podle údajů uvedených ve smlouvě.
- 6.4. Rozúčtování bude vždy provedeno na konečného spotřebitele, pokud není stanoveno jinak. Na žádost **zákazníka** provede **ista** rozúčtování tak, aby odráželo veškeré změny vyplývající ze změněných vlastnických anebo užívacích poměrů k jednotce.
- 6.5. **Zákazník** je povinen poskytnout **istě** úplné a správné podklady potřebné pro smluvní plnění nejpozději 30 dnů po uplynutí zúčtovacího období. **Zákazník** je povinen **istě** poskytnout zejména jména konečných spotřebitelů, údaje týkající se změn konečných spotřebitelů realizované v průběhu zúčtovacího období, doklad o započitatelné podlahové ploše a počtu osob, výši zúčtovatelných záloh za rozúčtované služby uhrazené jednotlivými konečnými spotřebiteli, doklady prokazující příslušné náklady na rozúčtované služby podle jednotlivých jednotek za příslušné zúčtovací období podle platných cenových předpisů a rozhodnutí **zákazníka** o případném (ne)uplatnění navýšení (sankce) vůči konečným spotřebitelům za znemožnění montáže.
- 6.6. Pokud nebude smluvní plnění (odečty a rozúčtování) realizováno z důvodů na straně **zákazníka**, je **ista** oprávněna uplatnit vůči **zákazníkovi** smluvní pokutu ve výši 50% sjednané ceny podle platného ceníku.
- 6.7. **ista** je povinna uchovávat veškeré písemné podklady související s rozúčtováním minimálně za čtyři uplynulá zúčtovací období.
- 6.8. **ista** předá **zákazníkovi** rozúčtování v listinné a elektronické podobě. V případě nesrovnalostí mezi listinnou a elektronickou podobou je listinná podoba rozhodující.

7. SMLOUVA O ELEKTRONICKÉ VÝMĚNĚ DAT

- 7.1. Předmětem této smlouvy je předání rozúčtování nákladů na teplo a vodu a o rozúčtování ostatních domovních nákladů v elektronické formě.
- 7.2. Proces pro předání dat zaznamenaných v elektronické formě ze strany **isty** včetně formy předávacího média a lhůt pro předání je specifikován v příslušné smlouvě. Změny dohodnutých podmínek (např. změna média, struktury a formátu datových vět) mohou být provedeny pouze formou písemného dodatku uzavřeného minimálně 3 měsíce před začátkem zúčtovacího období.
- 7.3. Ustanovení článku 6 odst. 6.5 a 6.6 těchto všeobecných obchodních podmínek se použije obdobně. Nepředá-li **zákazník istě** včas všechny informace, je **ista** oprávněna použít svůj standardní datový soubor.
- 7.4. Příklad popisu standardního datového souboru, který má být **istou** zprostředkován, je uveden v příloze těchto všeobecných obchodních podmínek.

8. SMLOUVA O ODEČTECH DÁLKOVĚ ODEČITATELNÝCH PŘÍSTROJŮ

- 8.1. Smlouvou o odečtech se **ista** zavazuje provést pro **zákazníka** roční odečty přístrojů a hodnoty naměřené přístroji předat **zákazníkovi** v elektronické formě.
- 8.2. Závazek **isty** provést roční odečty zahrnuje tato plnění:
- a) kontrola funkčnosti přístrojů;
 - b) provedení odečtů přístrojů.
- 8.3. Způsob provedení odečtů závisí na typu instalovaných přístrojů (dálkový odečet prostřednictvím systému AMM a / nebo odečet pochůzkovým způsobem prostřednictvím odečtového zařízení).
- 8.4. **ista** provede odečty v termínu nejpozději 40 dnů po uplynutí zúčtovacího období.
- 8.5. Předání hodnot elektronickou formou je splněno odesláním datové věty na e-mailovou adresu **zákazníka** uvedenou ve smlouvě. Popis, formát a veškeré náležitosti datové věty jsou uvedeny v příloze těchto všeobecných obchodních podmínek.

- 8.6. Jakékoliv změny týkající se datové věty uvedené v odst. 8.5. tohoto článku (např. změna formátu, obsahu, nosiče dat aj.) mohou být provedeny pouze formou písemného dodatku ke smlouvě, který musí být uzavřen minimálně 3 měsíce před začátkem zúčtovacího období.

9. SMLOUVA O PORTÁLOVÝCH SLUŽBÁCH

- 9.1. Na základě smlouvy o portálových službách poskytuje **ista** **zákazníkovi** portálové služby za účelem měření, odečtů spotřeby tepla, teplé a studené vody a pravidelného informování o spotřebě tepla na vytápění a centralizovaně poskytovaní teplé vody v objektu **zákazníka** prostřednictvím webového rozhraní www.ista24.cz, na kterém zřídí **zákazníkovi** vlastní účet a zpřístupní webportál všem konečným spotřebitelům v objektu **zákazníka**.
- 9.2. Poskytování portálových služeb je podmíněno provedenou kontrolou funkčnosti datových přenosů.
- 9.3. Přístupové údaje k účtu **zákazníka** na weportálu předá **ista** **zákazníkovi** v dohodnuté době. Za předání přístupových údajů jednotlivým konečným spotřebitelům odpovídá **zákazník**.
- 9.4. **Zákazník** je povinen chránit přístupová hesla do webportálu před zneužitím, ztrátou, poškozením a odcizením. **Zákazník** nesmí webportál užívat způsobem nebo k aktivitám, které jsou nebo které by mohly být v rozporu s právními předpisy.
- 9.5. **Zákazník** je povinen bez zbytečného prodlení informovat **istu** o veškerých změnách konečných spotřebitelů. V opačném případě **ista** neodpovídá za to, že přístup k webportálu budou mít vždy jen oprávněné osoby.
- 9.6. **ista** neodpovídá **zákazníkovi** za újmu způsobenou přerušením, omezením nebo nedostupností webportálu, které byly způsobeny pravidelnou údržbou, kontrolou, opravami nebo jiným potřebnými pracemi na webportálu.
- 9.7. S ohledem na poskytování portálových služeb prostřednictvím veřejných komunikačních sítí a telekomunikačních společností neodpovídá **ista** **zákazníkovi** za škodu vzniklou v důsledku zneužití informací, z důvodu chybných procesů, technických závad, poruch systému, protiprávní činnosti či jiných nedostatků a pochybení vzniklých na straně jiných subjektů.

10. SMLOUVA O NÁJMU PŘÍSTROJŮ

- 10.1. Touto smlouvou jsou přístroje ve vlastnictví **isty** přenechány k dočasnému úplatnému užívání **zákazníkovi**.
- 10.2. Pronajaté přístroje budou instalovány a zaplombovány. Uplyne-li během trvání nájemní smlouvy zákonná lhůta, budou přístroje ověřeny, pokud nedoručí k jejich výměně ze strany **isty**.
- 10.3. Při ukončení nájmu není **ista** povinna přístroje demontovat.
- 10.4. Montáž IRTN zpravidla vyžaduje připevnění přístroje šroubem na zadní straně topného tělesa, aby bylo zajištěno bezchybné fungování přístroje. **Zákazník** výslovně prohlašuje, že je s tímto způsobem upevnění srozuměn. **Zákazník** dále souhlasí s tím, že **ista** v případě výměny přístroje nebo ukončení nájmu neodstraní případné škody na topném tělese.

11. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

- 11.1. Smlouvy uvedené v článku 6 a 7 těchto všeobecných obchodních podmínek se uzavírají na dobu neurčitou a mohou být vypovězeny písemně každou ze smluvních stran bez uvedení důvodu s výpovědní dobou šesti měsíců. Výpovědní doba začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.2. Ukončením smlouvy o rozúčtování nákladů na teplo a vodu nebo rozúčtování ostatních domovních nákladů zaniká automaticky i smlouva o elektronické výměně dat bez toho, aniž by musela být vypovězena.
- 11.3. Byla-li smlouva o rozúčtování nákladů na teplo a vodu nebo rozúčtování ostatních domovních nákladů v souladu s ustanovením odst. 11.1. tohoto článku vypovězena v průběhu zúčtovacího období, jsou smluvní strany povinny uskutečnit smluvní plnění za zúčtovací období, ve kterém výpovědní lhůta uplyne.
- 11.4. Smlouvy uvedené v článku 8 a 9 těchto všeobecných obchodních podmínek se uzavírají na dobu neurčitou a mohou být vypovězeny písemně každou ze smluvních stran bez uvedení důvodu s výpovědní dobou tří měsíců. Výpovědní doba začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.5. Smluvní strany mají právo odstoupit od smlouvy uvedené v článku 9 těchto všeobecných podmínek, jestliže na základě provedení ověření funkčnosti datových přenosů podle článku 9. odst. 9.2. těchto všeobecných podmínek nebude možné portálové služby zprovoznit. Odstoupení musí být provedeno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, smlouva zaniká.
- 11.6. Není-li sjednáno jinak, uzavírá se smlouva uvedená v článku 10 těchto všeobecných obchodních podmínek v závislosti na typu pronajatých přístrojů na dobu:
- 5 let, jsou-li předmětem nájmu měřiče tepla;
 - 10 let, jsou-li předmětem nájmu vodoměry;
 - 10 let, jsou-li předmětem nájmu IRTN
 - 10 let, jsou-li předmětem nájmu sběrnice dat.
- 11.7. Smlouva uvedená v článku 10 těchto všeobecných obchodních podmínek může být před uplynutím sjednané doby nájmu ukončena písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran pouze z důvodu porušení smlouvy podstatným způsobem s výpovědní dobou šesti měsíců. Výpovědní doba začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. **Zákazník** poruší smlouvu podstatným způsobem především tehdy, pokud je více než 3 měsíce v prodlení s úhradou peněžitého plnění smlouvy uvedené v článku 6 těchto všeobecných obchodních podmínek. Porušením smlouvy podstatným způsobem ze strany **isty** se rozumí prodlení více než 3 měsíce se zahájením reklamačního řízení ohledně nefunkčního přístroje pronajatého na základě smlouvy podle článku 10 těchto všeobecných podmínek.
- 11.8. Smlouvy uvedené v článku 6 až 10 těchto všeobecných podmínek mohou být ukončeny také písemnou dohodou smluvních stran.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1.** **ista** a **zákazník** si tímto dohodli promlčecí lhůtu pro uplatnění práva z náhrady škody v délce jednoho roku ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 12.2.** **ista** neodpovídá **zákazníkovi** za škodu v případě, že dočasné nebo trvalé porušení její smluvní povinnosti bylo způsobeno mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na její vůli. Za takovou překážku se považují zejména vyšší moc, včetně přírodních událostí, terorismus, války, občanské nepokoje, stávky, výluky, opatření českých i zahraničních státních orgánů a jiné překážky, které nastaly nezávisle na vůli **isty** a které **ista** v době vzniku závazku nemohla rozumně předvídat.
- 12.3.** Pokud smlouva uzavřená mezi **istou** a **zákazníkem** podléhá povinnosti uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, je **zákazník** povinen smlouvu uveřejnit, a to ve lhůtě a způsobem stanoveným tímto zákonem. **Zákazník** je dále povinen při registraci smlouvy zadat do příslušného formuláře ID datové schránky **isty** (tj. feqczdi) tak, aby **ista** mohla být informována správcem registru smluv o zadání smlouvy do registru. **Zákazník** je rovněž povinen při zaslání smlouvy správci registru smluv zajistit, aby byly ze zveřejňovaného znění smlouvy odstraněny veškeré informace, které se podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, nezveřejňují.
- 12.4.** **ista** a **zákazník** prohlašují, že se nikdo z nich necítí být a nepovažuje se za slabší smluvní stranu v porovnání s druhou smluvní stranou, že měli dostatečnou možnost seznámit se s obsahem těchto všeobecných obchodních podmínek, obsahu rozumí a chtějí jím být vázáni.
- 12.5.** Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smluv uzavíraných mezi **istou** a **zákazníkem**.
- 12.6.** Jakékoli změny smlouvy a jejích příloh jsou možné pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 12.7.** Pro řešení sporů vzniklých ze smlouvy uzavřené mezi **istou** a **zákazníkem**, který je podnikatelem a jedná-li se vztahy plynoucí z podnikatelské činnosti, se sjednává místní příslušnost Obvodního soudu pro Prahu 5.
- 12.8.** Právní vztahy vzniklé a související se smlouvou uzavřenou podle těchto všeobecných obchodních podmínek se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“). Použití ustanovení § 558 odst. 2, § 1726, § 1728 odst. 1, § 1729, § 1740 odst. 3 a § 1757 odst. 2 a 3 občanského zákoníku je výslovně vyloučeno.
- 12.9.** V případě, že je nebo se stane některé z ustanovení smlouvy nebo těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné, nebude tím dotčena platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ujednání. Smluvní strany jsou si povinny poskytnout si vzájemnou součinnost pro to, aby neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné ustanovení bylo nahrazeno takovým ustanovením platným, účinným a vykonatelným, které v nejvyšší možné míře zachovává ekonomický účel zamýšlený neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným ustanovením. To samé platí i pro případ smluvní mezery.
- 12.10.** Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 01.09.2024.

TECHNICKÉ A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO MONTÁŽ A INSTALACI PŘÍSTROJŮ

Záruka a záruční lhůty:

1. **ista** poskytuje na přístroje, které dodává a montuje na základě smluvního vztahu se **zákazníkem**, **základní záruku** po dobu 24 měsíců od data montáže.
2. **ista** poskytuje na přístroje, které dodává a montuje na základě smluvního vztahu se **zákazníkem**, **rozšířenou záruku** za níže uvedených podmínek a v níže uvedené době v závislosti na typu přístrojů:
 - záruční doba na sběrnici dat činí 120 měsíců od data montáže;
 - záruční doba na IRTN činí 120 měsíců od data montáže;
 - záruční doba na modul pro dálkový odečet činí 120 měsíců od data montáže;
 - záruční doba na vodoměry činí 60 měsíců od data montáže;
 - záruční doba na MT činí 60 měsíců od data montáže.
3. Rozšířená záruka je poskytována pouze tehdy, pokud mezi **istou** a **zákazníkem** po celou záruční dobu trvá také smluvní vztah na základě smlouvy o rozúčtování nákladů na teplo a vodu a rozúčtování ostatních domovních nákladů nebo smluvní vztah na základě dohody o využívání portálových služeb. Bude-li tento smluvní vztah z jakéhokoliv důvodu ukončen, pak **ista** poskytuje pouze základní záruku.
4. Záruka se neuplatní v těchto případech:
 - a) u přístrojů bylo zjištěno porušení plomby;
 - b) závada byla způsobena nečistotami v rozvodech (u vodoměrů a MT);
 - c) s přístroji bylo neoprávněně manipulováno, tj. do přístrojů zasáhla neoprávněná (necertifikovaná) osoba nebo přístroje byly mechanicky poškozeny
 - d) u bateriově napájených produktů, které byly v průběhu přepravy, skladování nebo provozování vystaveny teplotám nižším než 5 °C.

Technologické podmínky pro montáž a odečet radiových přístrojů:

1. Instalace sběrnice dat nebo služby AMM proběhne v souladu s technologickými a provozními možnostmi.
2. V případě, že technologické nebo provozní možnosti nedovolí zprovoznění sběrnice dat, se **ista** zavazuje provést odečet objektu pochůzkovým způsobem prostřednictvím odečtového zařízení (odečet walk-by přes mobilní sběrnici typu PDA). Metoda walk-by neumožňuje provoz portálových služeb ISTA24.
3. Sběrnice dat bude uvedena do provozu samostatně po dokončení výstavby radiové sítě (obvykle do 4 týdnů po předání díla formou podepsaného předávacího protokolu podle článku 5 odst. 5.2. všeobecných obchodních podmínek). Dodání a montáž radiového systému může být fakturováno na základě předávacích protokolů ve dvou etapách (první etapa po instalaci koncových přístrojů – IRTN, vodoměrů, MT atd. – a druhá etapa po instalaci sběrnice dat) nebo současně s instalací koncových přístrojů (IRTN, vodoměrů, MT atd.).
4. Sběrnice dat je instalována vždy nejpozději do 15.11. kalendářního roku, v opačném případě není možné realizovat odečty jednotlivých přístrojů ke konci kalendářního roku.
5. Sběrnice dat je instalována po provedení odečtů jednotlivých přístrojů v místě plnění.
6. Není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, pak platí, že **ista** předá zákazníkovi data o roční spotřebě TV a SV v elektronické formě do 13.01. následujícího roku za splnění následujících podmínek:
 - a) sběrnice dat byla instalována do 15.11. předchozího kalendářního roku a
 - b) **zákazník** dodá **istě** všechny podklady nutné k odečtům nejpozději do 15.11. předchozího roku.

Obecné a technické podmínky pro montáž přístrojů:

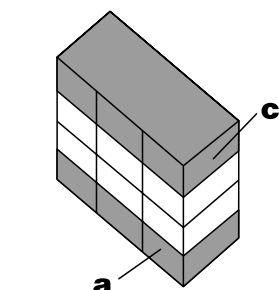
1. Montáží vodoměru a MT a MCH se rozumí výměna přístrojů (kus za kus), která je provedena za následujících podmínek:
 - volně přístupné vodoměry, MT/MCH prostřednictvím montážního okénka o rozměrech min. 30 × 30 cm (u vodoměrů) a min. 50 × 50 cm (u MT/MCH);
 - funkční mosazné (dostupné a povolitelné bez speciálních nástrojů a námahy) šroubení u vodoměru, MT a MCH;
 - funkční uzavěr vody (např. kulový kohout) před vodoměrem na vstupu potrubí do jednotky; funkční uzavěry vody před a za MT/MCH společně s funkčním uzavěrem (nebo suchou jímkou) u teplotních čidel;
 - vodoměry, MT a MCH jsou snadno dosažitelné z jednotky i bez použití zvláštního vybavení.Nejsou-li splněny výše uvedené podmínky, je **ista** oprávněna vyúčtovat takto vzniklé práce. Tyto případné práce budou zapsány v protokolu o výměně vodoměrů, MT nebo MCH a podepsány konečným spotřebitelem. V případě reálné nemožnosti montáže nebude výměna vodoměru provedena.
2. Termín montáže bude po dohodě se **zákazníkem** oznámen 5 až 10 dní před plánovaným dnem montáže formou vývěsky na/v objektu.
3. **ista** se zavazuje odvézt demontované přístroje za účelem jejich likvidace. V opačném případě, pokud si **zákazník** chce nechat demontované přístroje na místě montáže, musí být tato skutečnost uvedena ve zvláštním ujednání rámcové smlouvy.

METODIKA STANOVENÍ KOEFICIENTŮ PRO POLOHY MÍSTNOSTÍ

Rámcová smlouva č. ze dne

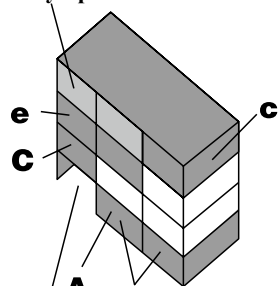
Dílčí smlouva – příloha č. ze dne

Zohlednění polohy a orientace vytápěných místností

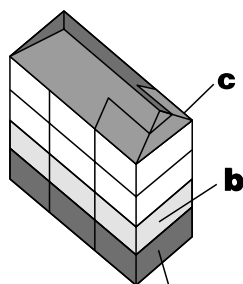
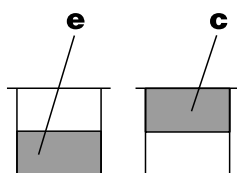
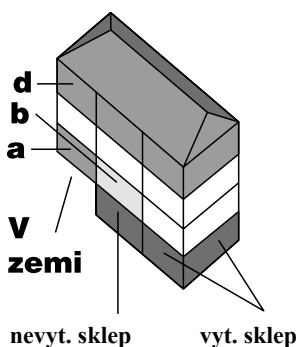


plochá střecha
nepodsklepeno

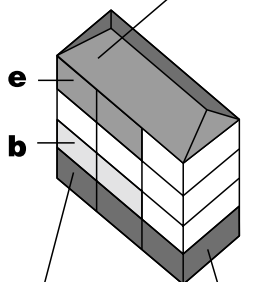
nevytápěná komora



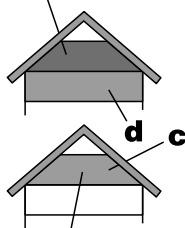
vjezd, pasáž



nevytápěný sklep
půda bez topení

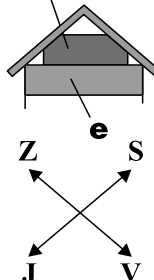


nevyt. sklep
neobyvatelná půda



obyvatelná vyt. půda

vestavěný půdní
prostor nevytápěný



1. Poschodová redukce

přízemí

- nepodsklepený 25 % a
- nad nevytápěným sklepem 20 % b

poschodí

- přímo pod střechou 30 % c
- pod neobyvatelnou půdou 15 % d
- pod vestavěnou půdou bez topení 10 % e

2. Rohové místnosti

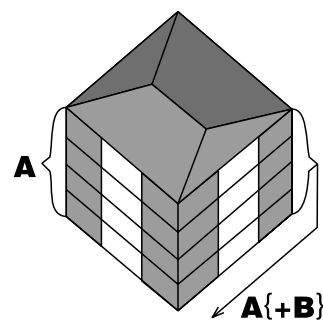
- rohové místnosti (těž vjezd) 25 % A

3. Redukce dle světových stran

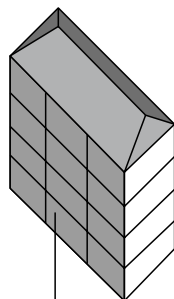
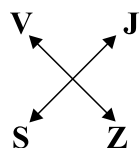
- severní strana pro místnosti s jednou venkovní stěnou, také pro rohové místnosti se SV stranou 10 % B

světové strany

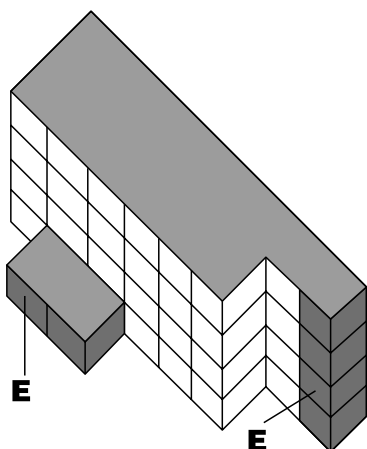
JIH	+5 %	J
SV, SZ, V, Z	5 %	S



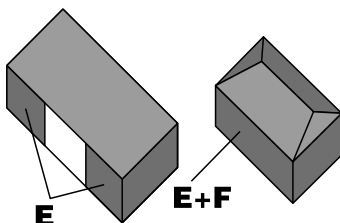
na severovýchodním
rohu těž redukce B



možno použít redukci B

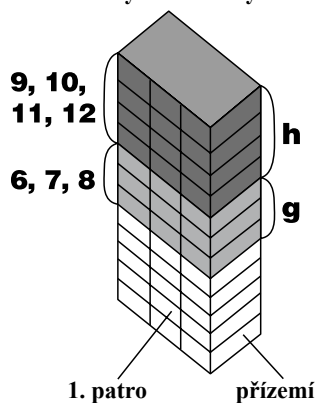


příklady tří venkovních stěn

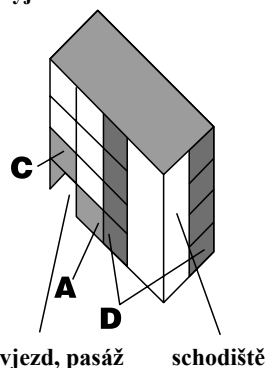


řadové garáže jednotlivé garáže

výškové domy



redukce D používána jen výjimečně



vjezd, pasáž schodiště

4. Různé redukce

- místnosti nad vjezdem nebo pasáží 20 % C
- pro dvě ochlazované stěny, vedle schodiště, místnost nad vchodem-vestibulem 5 % D
- pro třetí venkovní stěnu 5 % E
- pro čtvrtou venkovní stěnu 5 % F

5. Výšková redukce

- pro šesté, sedmé a osmé poschodí 5 % g
- pro deváté poschodí a výše 10 % h

Kriteria zohledňujících koeficientů byla stanovena ZHOTOVITELEM jako odborný návrh pro rozhodnutí OBJEDNATELE.

Přiřazení koeficientů, stanovených dle přílohy OBJEDNATELE odsouhlasil.

.....
OBJEDNATEL

.....
ZHOTOVITEL

POPIS STANDARDNÍ DATOVÉ VĚTY



Switch to Smart

Rámcová smlouva č. ze dne

Dílčí smlouva – příloha č. ze dne

POZNÁMKY

T = text

D = datum

N = číslo

Datová věta standardní EXPORT

Export vyúčtování ve formátu *.xls nebo *.csv – textový soubor oddělený středníky.

Pole	Popis	Popis 2	Formát
1	Objekt	Číslo objektu – ista	T
2	Budova (vchod)	Název ulice, číslo vchodu – ista	T
3	Uživatelská jednotka	Číslo už. jedn. – ista	T
4	Uživatel – příjmení	Uživatel – příjmení	T
5	Uživatel – jméno	Uživatel – jméno	T
6	Ext. Čís. Obj. (uživatel)	Číslo uživatele – zákazník	T
7	Doba (od)	Doba (od)	DD.MM.YYYY
8	Doba (do)	Doba (do)	DD.MM.YYYY
9	Započ.podlahová plocha/m ²	Podlahová plocha m ² – teplo	N
10	Podlah. plocha/m ²	Podlahová plocha m ² – voda	N
11	Celkové zálohy	Celkové zálohy	N
12	Celkové náklady uživatele	Celkové náklady uživatele	N
13	Nedoplatek / Přeplatek	Nedoplatek / Přeplatek	N
14	Základní náklady na otop	Základní náklady na otop	N
15	Spotřební náklady na otop	Spotřební náklady na otop	N
16	Náklady na otop	Náklady na otop celkem	N
17	Základní nákl. TUV – ohřev	Základní nákl. TUV – ohřev	N
18	Spotřební nákl. TUV – ohřev	Spotřební nákl. TUV – ohřev	N
19	Zákl.nákl.SV na TUV	Zákl.nákl.SV na TUV	N
20	Spotřební nákl. SV pro TUV	Spotřební nákl. SV pro TUV	N
21	Skup.uzel – TUV	Náklady na TUV celkem	N
22	Náklady na studenou vodu	Náklady na studenou vodu	N
23	Rozdělovač top.nákladů	Rozd. top.nákladů – přep. jednotky (výsledné)	N
24	Vodoměr TUV	Vodoměr na TUV – jednotky	N
25	Vodoměr TUV	Vodoměr SV pro TUV – jednotky	N
26	Vodoměr SV	Vodoměr SV – jednotky	N
27	Název ostatního domovního nákladu – 1	Název ostatního domovního nákladu – 1	T
28	Ostatní domovní náklady – 1 (Kč)	Ostatní domovní náklady – 1 (Kč)	N
29	Název ostatního domovního nákladu – 2	Název ostatního domovního nákladu – 2	T
30	Ostatní domovní náklady – 2 (Kč)	Ostatní domovní náklady – 2 (Kč)	N
31	Název ostatního domovního nákladu – n...	Název ostatního domovního nákladu – n...	T
32	Ostatní domovní náklady – n.... (Kč)	Ostatní domovní náklady – n.... (Kč)	N

Datová věta standardní EXPORT Odečty

Export odečtu ve formátu *.xls, *.xlsx, *.dbf, nebo *.csv – textový soubor oddělený středníky.

Pole	Popis	Popis 2	Formát
1	Objekt	Číslo objektu – ista	T
2	Popisné číslo	(nemusí být uvedeno)	T
3	Budova (vchod) / číslo vchodu	Číslo vchodu – ista (nemusí být uvedeno)	T
4	Druh prostoru	(nemusí být uvedeno)	T
5	Číslo prostoru / Uživatelská jednotka	Číslo už. jedn. – ista (nemusí být uvedeno)	T
6	Uživatel – příjmení		T
7	Uživatel – jméno		T
8	Ext. Čís. Obj. (uživatel)	Číslo uživatele – zákazník	N
9	Druh měřidla		T
10	Pořadí na prostoru	(nemusí být uvedeno)	N
11	Typ měřidla	(nemusí být uvedeno)	T
12	Výrobní číslo		N
13	Typ činnosti	(nemusí být uvedeno)	T
14	Datum poč. stavu		YYYYMMDD
15	Počáteční stav		N
16	Datum kon. Stavů		YYYYMMDD
17	Konečný stav		N
18	Konec platnosti měřidla		YYYYMMDD
19	Rádiový modul číslo		N
20	Datum montáže RM		YYYYMMDD
21	Datum demontáže RM	(nemusí být uvedeno)	YYYYMMDD
22	Platnost do RM	(nemusí být uvedeno)	YYYYMMDD
23	Typ činnosti RM	(nemusí být uvedeno)	T

POPIS STANDARDNÍ DATOVÉ VĚTY

Rámcová smlouva č. ze dne

Dílčí smlouva – příloha č. ze dne

Datová věta standardní IMPORT

UJEDNÁNÍ O FORMĚ A ZPŮSOBU PŘEDÁVÁNÍ DAT PRO POTŘEBY ZHOTOVITELE

DATABÁZE

Data budou mít formát databáze – tj. každý jeden řádek musí obsahovat jednoho uživatele bytu za stanovené rozúčtovací období. V případě stěhování bude počet dalších řádků odpovídat počtu stěhování na bytě (nebo nebytovém prostoru). V databázi nesmějí být prázdné řádky, případně jiné texty typu číslo stránky atd.

KÓDOVÁNÍ

Soubor musí být předán v jednom z následujících kódování:

UTF-8

Win 1250 (WinEEcs)

FORMÁT

Formát předávaného souboru musí být:

*.xls /xlsx (MS-Excel)

*.csv (textový soubor oddělený středníky)

*.txt (textový soubor oddělený tabulátory, případně s pevnou šířkou)

OSTATNÍ

Soubor s daty může obsahovat první záznam s hlavičkou, která ale není vyžadována. Je však nutné zaslat s daty rovněž popis datové věty s přesnými označeními dat (např. sloupec č. 1 je č. bytu, sloupec č. 8 je příjmení atd.). V případě dodání dat na médiích je nutné popis datové věty přiložit vytištěný, nebo jej umístit na médium ve formátu *.doc (dokument MS-Word) nebo *.txt ve výše uvedených kódováních. V případě e-mailu je možné popis uvést do těla zprávy, případně ho připojit jako zvláštní soubor ve výše uvedených tvarech.

CO MUSÍ DATA POVINNĚ OBSAHOVAT

Data MUSÍ povinně obsahovat následující položky (na pořadí nezáleží):

- 1) Jednoznačnou identifikaci uživatele (např. i složenou z více položek databáze – č.p. + č. bytu + kód stěhování).
- 2) Volitelně mohou data obsahovat i jednoznačnou identifikaci bytu.
- 3) Datum užívání „od“ a datum užívání „do“ bytu nebo nebytového prostoru uživatelem (je možné vynechat datum, které se shoduje s počátkem nebo koncem rozúčtovacího období v případě, že právě toto datum nebylo datem nastěhování či vystěhování uživatele bytu nebo nebytového prostoru).
- 4) Příjmení uživatele bytu nebo nebytového prostoru (v případě právnické osoby její obchodní jméno).
- 5) Jméno uživatele bytu nebo nebytového prostoru.
- 6) Adresu uživatele bytu nebo nebytového prostoru (možno i zvlášť č.p. a ulici, případně č. orientační).
- 7) Podlahovou plochu bytu (nebo nebytového prostoru) dle platné legislativy.
- 8) Započ. podlahovou plochu bytu (nebo nebytového prostoru) dle platné legislativy.
- 9) Průměrný počet osob užívajících byt nebo nebytový prostor za užívané období (časově vážený průměr). Případně data musí obsahovat položky, ze kterých lze tuto položku vypočítat – v popisu datové věty pak musí být uvedeno jakým způsobem.
- 10) Zálohy za aktuální rozúčtovací období.

POZNÁMKA:

položky č. 7-10 je nutné povinně předávat, pokud ze Smlouvy o rozúčtování jasně nevyplývá, že tyto položky nejsou potřebné ke správnému provedení díla.

Datová věta - automatická ze serveru ista na server zákazníka/SW firmy

Automatický přenos dat (AMM) ve formátu *.wsdl - webové služby SOAP s kódováním „document/literal“.

Přenášejí se denní data s týdenním intervalem přenosu.

Údaje o přístrojích

Název	Rozsah/Kardinalita	Formát	Poznámka
Bod měření	1	Binary (16)	
ID zařízení	0..1	Binary (16)	
Číslo artiklu	1	Number (5)	Originál artiklové číslo ista
Sériové číslo	1	Number (9)	
Naměřené hodnoty	0..*	Naměřené hodnoty	
Hodnoty teploty	0..*	Hodnoty teploty	
Jiné hodnoty	0..*	Jiné hodnoty	
Parametr zařízení	0..1	Parametr zařízení	

Naměřená hodnota

Název	Rozsah/Kardinalita	Typ/Délka	Poznámka
Datum	1	Datum	
Mday	0..1	Number(4)	Dodáváno pouze pro naměřené hodnoty s vysokým rozlišením. Počet minut posunutých od poskytnutého data v 0 hodin ráno. Toto pole nedoručuje AMM pro běžné denní hodnoty a výchozí hodnota je 24*60.
Typ	1	Typ měřené hodnoty	
Hodnota	1	Decimal (13,3)	Naměřená hodnota přístroje. Pamatujte, že AMM dodá naměřenou hodnotu se 3 číslicemi za čárkou. Pokud BS používá za čárkou méně číslic, je odpovědností BS provést správné zaokrouhlení. Běžnou chybou je pouhé zaokrouhlení hodnoty. Pokud například BS používá pro vodoměry dvě číslice a AMM dodává 10,888, pak je správná hodnota pro fakturaci 10,88, nikoli 10,89.
Výstup	1	Number(2)	

Výstup naměřené hodnoty

Všechna zařízení dodávají „standardní“ naměřené hodnoty na výstupu 1. V závislosti na typu zařízení může AMM dodávat naměřené hodnoty pro výstupy > 1.

Měřič tepla

Výstup	Význam
1	Spotřeba topení
2	Spotřeba chlazení
3	Spotřeba chlazení
9	Spotřeba chlazení
10	Objemový průtok vm3/h
11	Teplota průtoku ve °C
12	Teplota zpětného toku ve °C
13	Rozdíl teplot ve °K
32	Záporná spotřeba topení
33	Negativní akumulovaný objem

Vodoměr

Výstup	Význam
1	Akumulovaný objem v m3
4/end of day	Minimální průtok dne
4/end of month	Minimální tok v měsíci (zastaralé, BS by mělo před zpracováním převést přijatý výstup na hodnotu 8)
8	Minimální průtok měsíce
5	Dny v měsíci s nekritickým únikem
6	Dny v měsíci s indikátorem kritického úniku

AMM = Automatický přenos dat
BS = Software u zákazníka
Number = číslo

Adresa objektu :

<i>code</i>	<i>číslo objektu</i>	<i>kontr. č.</i>	<i>číslo sítě</i>

naprogramováno k:

datum montáže:

Skutečně namontovaný počet kusů :

<i>IRTN</i>	<i>SV</i>	<i>TV</i>	<i>modul*</i>	<i>jiné přístroje</i>

* RM VDM, optosonic, pulsonic

nenamontováno : (nezpřístupněné byty/nebyty/společné prostory)

<i>číslo vchodu</i>	<i>číslo bytu/nebytu</i>	<i>poloha na patře</i>	<i>počet IRTN</i>	<i>počet SV</i>	<i>počet TV</i>	<i>Jméno uživatelé</i>

Poznámka :

sběrnice dat sériové číslo

sběrnice dat

signál GSM

Montáž v objektu a zápis montážních protokolů provedl :

jméno a podpis

Dílo bude předáno po zavedení do evidence spol. ista Česká republika

Objednatel svým podpisem stvrzuje skutečně namontovaný počet kusů a potvrzuje, že montáž proběhla v pořádku a bez zjevných závad.

za objednatele (jméno a podpis)

za spol. ista (jméno a podpis)

Souhrn nákladů na služby spojené s užíváním bytu

Adresa objednatele:

Vyplněné vraťte, prosím, na adresu :

ista Česká republika s.r.o.

Jeremiášova 947, Praha 5 155 00

informace : rozúčtovací odd.

Adresa objektu:

tel:

Zúčtovací období:

jiné (doplňte):

Předání dokumentu vyúčtování:

v tištěné podobě ANO - NE

v elektronické podobě ANO - NE

Náklady na vytápění:

Základní složku stanoví poskytovatel služeb (SVJ či BD) dle energetické náročnosti budovy a v souladu s přílohou č. 6 vyhlášky MMR č. 269/2015 Sb. v platném znění.

základní složka :

Uvedené náklady jsou v souladu s § 5

vyhlášky 194/2007 Sb.

Navýšení : 200%	ano ne období	Spotř. GJ (resp. MWh, kWh, atd.)	Kč/GJ	celkové náklady Kč

Korekce na polohu místnosti:

dle objednavatele	ANO - NE	dle metodiky Zhotovitele	ANO - NE
-------------------	----------	--------------------------	----------

uživatelům vyúčtovat nejnižší celkový náklad od průměru na	-30%
	<u>v souladu s vyhláškou MMR č. 269/2015 Sb. v platném znění</u>
uživatelům vyúčtovat nejvyšší celkový náklad od průměru na	+100%

Náklady na ohřev TV:

Zákl.složka : 30%

Spotř.složka: 70%

Uvedené náklady jsou v souladu s § 5

vyhlášky 194/2007 Sb.

Navýšení : 200%	ano ne období	Spotř. GJ (resp. MWh, kWh, atd.)	Kč/GJ	celkové náklady Kč

Voda pro TV :

Spotř.složka : 100%

období:	spotř.m3	celkové náklady - Kč

Voda SV :

Spotř.složka : 100%

období:	spotř.m3	celkové náklady - Kč

Náklady na vodu společné (vodné-stočné SV+ SV pro TV)

období:	spotř.m3	celkové náklady - Kč

Ostatní domovní náklady: (uved'te jaké)

	kritérium	množství	zúčtovatelný náklad
El.energie - spol.			
STA			
Úklid			

Další požadavky: (zatrhněte zvolený)

Poplatek za rozúčtování přeúčtovat na jednotlivé uživatele (nadstandartní služba)			
dle plochy	dle počtu přístrojů	jinak	nepřeúčtovat
Celkové rozúčtování nejprve zaslat majiteli/správci ke kontrole			ANO - NE
Objednatel požaduje stanovení jednotlivých nákladů z předaných nákladových faktur dodavatelů - viz seznam přiložených dokladů			ANO - NE

V případě zaslání seznamu záloh a ploch vás prosíme o kontrolní součty.

Další náležitosti dle vyhlášky MMR č. 269/2015 Sb. v platném znění:

Informace o použité skladbě zdrojů energie a o souvisejících ročních emisích skleníkových plynů za zúčtovací jednotku a kalendářní rok:
--

pokud tyto informace uvedel dodavatel tepelné energie ve vyúčtování

Informace o energetické náročnosti a o podílu energie z obnovitelných zdrojů v soustavě zásobování tepelnou energií:

pokud tyto informace uvedel dodavatel tepelné energie ve vyúčtování

Popis jednotlivých daní, poplatků a jiných peněžitých plnění, které jsou zahrnuty v ceně tepelné energie:
--

pokud tyto informace uvedel dodavatel tepelné energie ve vyúčtování

Dle přílohy č. 4 výše uvedené vyhlášky:
- počet denostupňů v otopném období za aktuální zúčtovací období:
- počet denostupňů v otopném období za stejné období předchozího roku:

pozn. platí pro zúčtovacího období od 1.1.2024 a dále

Datum, razítko a podpis objednatele:

