

Příloha č. 5 ke smlouvě o dodávce tepelné energie č. 162 – OTEV - 10/M

Obchodní podmínky dodávky tepelné energie

(dále jen „**obchodní podmínky**“)

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Obchodní podmínky jsou vypracovány v souladu s § 273 obchodního zákoníku.
2. Dodavatel je držitelem licence pro výrobu a rozvod tepelné energie podle energetického zákona.
3. Práva a povinnosti stanovené v obchodních podmínkách se uplatní na všechny smluvní vztahy založené mezi dodavatelem a jeho odběrateli prostřednictvím smlouvy o dodávce tepelné energie (dále jen „smlouva“), jestliže s nimi byl příslušný odběratel ke dni uzavření smlouvy seznámen. Má se za to, že odběratel byl s obchodními podmínkami seznámen, jestliže ty jsou jako příloha připojeny ke smlouvě anebo je podepsal.
4. Odběratel je povinen, pro potřebu sepsání návrhu smlouvy o dodávce tepelné energie dodavatelem, dodavateli doložit:
 - a) Přihlášku k odběru tepla v podobě dodavatelem předtištěného formuláře, vyplněného odběratelem - na jejím základě dodavatel vyhotoví návrh smlouvy o dodávce tepelné energie
 - b) V případě, že se jedná o podnikatele, jestliže se dodávka tepelné energie má uskutečňovat v souvislosti s jeho podnikatelskou činností, oprávnění k podnikání (např. výpis ze živnostenského rejstříku apod.);
 - c) V případě, že se jedná o právnickou osobu, výpis z obchodního rejstříku nebo jiné evidence osvědčující její právní subjektivitu a jednatelská oprávnění jejího statutárního orgánu;
 - d) Vlastnické právo k objektu (např. výpisem z katastru nemovitostí) nebo v případě, že dodavatel souhlasí s tím, aby odběratelem byl nájemce objektu,
 - nájemní smlouvu
 - souhlas vlastníka objektu a doklad prokazující jeho vlastnické právo k objektu.
5. Doklady podle odst. 4 se přikládají ke smlouvě.

Článek II. Charakter a pravidla dodávky tepelné energie

1. Teplonosná látka (pára, kondenzát, horká voda) je ve vlastnictví dodavatele a odběratel je povinen ji vracet, pokud není sjednáno písemně jinak (např. v příloze „Technické parametry odběrného místa“). Odběratel nesmí teplonosnou látku nad rámec dohodnutých podmínek nijak měnit či znečišťovat.

2. Dodavatel je oprávněn omezit či přerušit dodávku tepelné energie pouze ze zákonných důvodů, které ke dni vypracování obchodních podmínek jsou vymezeny v § 76 odst. 4 energetického zákona (viz Článek X).
3. Dodavatel se zavazuje zajistit dodávku tepelné energie pro vytápění a přípravu teplé vody (dále TUV) v souladu s vyhl. č. 194/2007 Sb. v platném znění za podmínek stanovených smlouvou.
4. Odběratel je oprávněn po dodavateli písemně požadovat vytápění i mimo otopné období a dále je oprávněn požadovat změnu v době vytápění během dne nebo změnu v úrovni vytápění. Dodavatel se zavazuje požadovanou změnu provést bez zbytečného odkladu, je-li to technicky možné a nedotkne-li se to jiného odběratele a pokud budou dodržena i další sjednaná pravidla.
5. U odběratelů, napojených na centrální přípravnu TUV, je odběratel oprávněn požadovat po dodavateli změnu v době dodávky TUV během dne oproti stavu, který je ke dni podpisu příslušné smlouvy o dodávce tepelné energie, pouze společně s dalšími odběrateli napojenými na tutéž centrální přípravnu TUV.
6. Odběratel bere na vědomí, že se změnami podle odst. 4 a 5 musí souhlasit dvě třetiny uživatelů bytů v každém domě (§ 2 odst. 5 vyhl. č. 194/2007 Sb. v platném znění). Udělení tohoto souhlasu je povinen dodavatel doložit.
7. Je-li objekt (nemovitost nebo skupina nemovitostí) tvořen nemovitostmi ve vlastnictví odlišných vlastníků, je dodávka tepelné energie do něj možná za těchto podmínek:
 - a) Všichni vlastníci nemovitostí tvořících objekt jako jeden odběratel uzavřou s dodavatelem společnou smlouvu o dodávce tepelné energie, v níž se stanoví pravidla rozúčtování nákladů na dodávku tepelné energie a přípravu TUV na části objektu patřících jednotlivým vlastníkům; nebo
 - b) Všichni vlastníci nemovitostí tvořících objekt uzavřou mezi sebou písemnou dohodu o společném místě plnění dodávky tepelné energie ze strany dodavatele, která bude obsahovat pravidla rozúčtování nákladů na dodávku tepelné energie a přípravu TUV na části objektu patřících jednotlivým vlastníkům; v takovém případě mohou vlastníci nemovitostí požadovat uzavření samostatné smlouvy o dodávce tepelné energie, jejíž přílohou bude dohoda podle tohoto písmene a závazek dodavatele ji dodržovat. Změna takové dohody je vůči dodavateli účinná jen v případě, že s ní bude písemně souhlasit; anebo
 - c) Všichni vlastníci nemovitostí tvořících objekt písemně prohlásí, že souhlasí s rozúčtováním nákladů na dodávku tepelné energie a přípravu TUV na části objektu patřících jednotlivým vlastníkům podle vyhl. č. 477/2006 Sb., ve znění platném ke dni prohlášení; toto prohlášení se stane přílohou smlouvy o dodávce tepelné energie; pravidla budou pro všechny závazná bez ohledu na změny této vyhlášky.
 - d) Za podmínek uvedených v písm. b) a c) je dodávka tepelné energie možná jen se souhlasem dodavatele.
 - e) Pro všechny výše uvedené případy se smluvní strany dohodly, že všichni vlastníci nemovitostí tvořících objekt jsou povinni společně a nerozdílně splnit veškeré závazky vůči dodavateli vážící se k takovému objektu.

Článek III. Zvláštní povinnosti odběratele

1. Odběratel odpovídá za řádné zřízení, rozšíření, změny a údržbu odběrného tepelného zařízení (pojem odběrné tepelné zařízení ve smyslu §2, odst.2, písm c, bod 8 energetického zákona č. 458/2000 Sb. v platném znění). V odůvodněných případech hrozícího nebezpečí vzniku škod na zařízení dodavatele nebo ohrožení bezpečnosti osob, zdraví, života či majetku je dodavatel oprávněn provést kontrolu odběrného tepelného zařízení odběratele či požadovat po odběrateli odstranění závad na odběrném tepelném zařízení.

2. Odběratel je povinen provozovat své odběrné tepelné zařízení tak, aby byly vyloučeny poruchy u jiných zákazníků a rušivé zpětné účinky na zařízení dodavatele.
3. Odběratel se zavazuje upozornit dodavatele bez zbytečného odkladu na veškeré vzniklé závady na odběrném tepelném zařízení, na plánované opravy, popř. na změny v objektu, které mají nebo by mohly mít vliv na průběh dodávky tepelné energie nebo na technické parametry stanovené pro odběrné místo či na jiné odběratele. Na plánované opravy je povinen upozornit dodavatele nejméně 15 dnů předem.
4. Odběratel je oprávněn provést úpravy odběrného tepelného zařízení až po předchozím projednání této věci s dodavatelem; dodavatel je oprávněn dohlížet na provádění prací.
5. Odběratel nesmí bez předchozího písemného souhlasu dodavatele ke svému odběrnému tepelnému zařízení připojit nového odběratele, resp. odběrné tepelné zařízení jiného či své odběrné tepelné zařízení rozdělit, pokud taková rozdělená odběrná tepelná zařízení nebudou na zařízení dodavatele napojena na náklady odběratele samostatně; to se týká i převodu části objektu na jiného. Odběratel je povinen v případě, že nedodrží povinnost podle předchozí věty, nahradit dodavateli veškerou tím vzniklou škodu, odpovídá za řádné splnění všech závazků vůči dodavateli vážících se k objektu, zejména za zaplacení ceny za veškeré dodávky tepelné energie do tohoto objektu.
6. Dodavatel je oprávněn po odběrateli požadovat, aby dal bezplatně k dispozici prostor pro umístění měřicích, regulačních a uzavíracích zařízení, výměníků a dalších technických zařízení, pokud tato jsou potřebná pro dodávku tepelné energie odběrateli.

Článek IV. Místo předání, místo a způsob měření

1. Dodávka tepelné energie je uskutečněna přechodem tepelné energie o sjednaných parametrech ze zařízení dodavatele do zařízení odběratele. Konkrétní místo předání je specifikováno v příloze č.2 „Technické parametry odběrného místa“ smlouvy o dodávce tepelné energie.
2. Dodavatel je povinen na svůj náklad osadit, zapojit, udržovat a pravidelně ověřovat správnost měření.
3. Odběratel je povinen umožnit dodavateli osadit měřicí zařízení a zajistit ho proti neoprávněné manipulaci. Jakýkoliv zásah do měřicího zařízení bez souhlasu dodavatele se zakazuje. Při zjištění poruchy na měřicím zařízení je odběratel povinen neprodleně informovat dodavatele. Pravidla uvedená v tomto odstavci se uplatní i v případě regulačního zařízení dodavatele.
4. Dodavatel je povinen dodávku tepelné energie měřit, vyhodnocovat a účtovat podle skutečných parametrů teplotnosné látky a údajů vlastního měřicího zařízení; za vlastní měřicí zařízení se považuje i to, ke kterému má dodavatel užívací právo.
5. Odběratel má právo na ověření správnosti prováděných odečtů dodavatelem, proto se smluvní strany dohodly, že
 - a) Je-li měřicí zařízení umístěno mimo dosah odběratele, je dodavatel povinen umožnit odběrateli k němu přístup, a to v termínu předem dohodnutém.
 - b) Má-li odběratel pochybnosti o správnosti údajů měřicího zařízení, má právo požádat dodavatele o jeho přezkoušení. Dodavatel je povinen měřicí zařízení nechat přezkoušet do 30 dnů ode dne doručení žádosti odběratele. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli v tomto směru nezbytnou součinnost.
 - c) Zjistí-li se při přezkoušení měřicího zařízení, doloženém vyjádřením autorizované zkušebny, že údaje jsou v mezích přesnosti uvedených výrobcem, hradí odběratel veškeré náklady spojené s jeho přezkoušením.
 - d) Zjistí-li se při přezkoušení měřicího zařízení, doloženém vyjádřením autorizované zkušebny, že se údaje odchylují od přípustné hodnoty, vymění dodavatel měřicí zařízení na svůj náklad.

- e) V případě poruchy měřicího zařízení bude odebrané množství pro vyhodnocení dodané tepelné energie stanoveno náhradním způsobem, a to technickým výpočtem z průměrných denních dodávek před poruchou měřicího zařízení v klimaticky stejném a řádně měřeném období, případně nebude-li takový výpočet možný, podle spotřeby srovnatelného objektu za dané období. Pokud bude množství tepelné energie stanoveno náhradním způsobem, bude tato skutečnost uvedena v podkladech pro vyúčtování. O poruše měřicího zařízení je dodavatel povinen informovat odběratele neprodleně po zjištění této poruchy. V případě realizace krátkodobých dodávek tepla prostřednictvím tepelného zařízení bez osazeného měřicího zařízení (zejm. v době předepsaného ověřování měřidel tepla), je dodavatel povinen tuto skutečnost oznámit odběrateli v tříměsíčním předstihu.
6. Odběratel je povinen umožnit dodavateli přístup k měřicím zařízením za účelem provedení odečtů anebo kontroly stavu měřicího zařízení či jeho výměny apod. způsobem stanoveným ve smlouvě o dodávce tepla. Neumožní-li odběratel dodavateli přístup k měřicím zařízením, určí se odebrané množství pro vyhodnocení dodané tepelné energie náhradním způsobem, a to odhadem na základě předchozího odečtu, případně nebude-li takový odhad možný, podle spotřeby srovnatelného objektu.

Článek V. Místo předání, místo a způsob měření TUV

1. Je-li sjednána dodávka TUV, je dodávka TUV uskutečněna přechodem TUV o sjednaných parametrech ze zařízení dodavatele do zařízení odběratele. Konkrétní místo předání je specifikováno v příloze č.2 „Technické parametry odběrného místa“ smlouvy o dodávce tepelné energie.
2. Dodavatel je povinen na svůj náklad osadit, zapojit, udržovat a pravidelně ověřovat správnost měření TUV, instalované buď v centrální přípravně TUV v případě její společné (centrální) přípravy pro více odběrných míst anebo v objektové předávací stanici tepla (OPS), v případě její decentralizované přípravy pro jedno odběrné místo.
3. Dodávka tepelné energie pro přípravu TUV, která je připravována společně pro více odběrných míst, je vyhodnocována na základě odečtů spotřebitelských vodoměrů. Způsob rozdělení nákladů za dodávku TUV je potom na jednotlivá odběrná místa prováděn postupem podle § 2 vyhl. č. 477/2006 Sb. s tím, že:
 - Množství TUV v odběrném místě je zjišťováno jako součet údajů z měření dodaného množství všech spotřebitelských vodoměrů, nainstalovaných u konečných spotřebitelů na výtocích TUV.
 - Odběratel, příp. jím pověřená osoba, předá dodavateli, a to vždy za uplynulé zúčtovací období (kalendářní rok) nejpozději do 10.1. následujícího zúčtovacího období, součet náměrů těchto spotřebitelských vodoměrů za jednotlivá odběrná místa.
 - Pokud dodavatel neobdrží údaje konečné spotřeby za všechna odběrná místa v dané lokalitě ve stanoveném termínu, budou tato odběrná místa pro potřebu vyúčtování dodávky TUV považována za neměřená a dodané množství TUV se pro účely stanovení úhrady rozdělí podle podlahové plochy jednotlivých odběrných míst.
 - Pokud se údaj o naměřeném množství TUV ve společné přípravně liší od součtu náměrů ze všech odběrných míst, napojených na danou společnou přípravnu o více než 15%, bude spotřební složka nákladů rozúčtována v souladu s § 2 písm. e) vyhlášky č. 477/2006 Sb.
4. Množství tepelné energie pro přípravu TUV, která je připravována v předávací stanici umístěné v teplem zásobené budově, se stanovuje měřením množství tepelné energie na vstupu do ohřívače teplé vody. Pokud je v předávací stanici instalován společný měřič tepelné energie pro vytápění a pro přípravu TUV, je množství tepelné energie pro přípravu TUV stanovováno ze spotřeby mimo otopné období.

Článek VI. Množství dodané tepelné energie

1. V případě, že je mezi odběratelem a dodavatelem sjednáno pouze přibližné roční množství tepelné energie, které je dodavatel povinen dodat a odběratel povinen odebrat, je právem odběratele určit přesné množství tepelné energie, což odběratel realizuje faktickým odběrem tepelné energie v daném roce.
2. V případě, že jsou mezi odběratelem a dodavatelem sjednána přibližná měsíční množství tepelné energie, která je dodavatel povinen dodat a odběratel povinen odebrat, je právem odběratele určit přesné množství tepelné energie; určení přesného množství se realizuje faktickým odběrem tepelné energie v daném měsíci.
3. Odběratel je oprávněn navrhnout změnu výše přibližného ročního nebo měsíčních množství v dalším kalendářním roce jednostranným oznámením doručeným dodavateli nejpozději do 20.11. předchozího kalendářního roku. V případě, že odběratel dodavateli doloží, že snížení přibližného množství požaduje z důvodu provedení energeticky úsporných opatření na objektu (např. zateplení, výměna oken apod.), je dodavatel povinen takové snížení akceptovat. Nevznese-li dodavatel proti návrhu odběratele na změnu výše přibližného množství do 30 dní výhrady, platí, že se smluvní strany na změně dohodly.

Článek VII. Cena

1. Cena tepelné energie je tvořena v souladu se zák. č. 526/1990 Sb. o cenách, v platném znění, s vyhl. č. 580/1990 Sb., v platném znění a v souladu s platnými cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu.
2. V případě, že předmětem smlouvy o dodávce tepelné energie je i dodávka TUV z centrální přípravy TUV, je odběratel povinen vedle ceny tepelné energie pro přípravu TUV zaplatit dodavateli i cenu za studenou vodu pro přípravu TUV, jejíž výše odpovídá součtu cen studené vody a stočného TUV, požadovaných po dodavateli ze strany provozovatele vodovodu a kanalizace, příp. i manipulačního poplatku v přiměřené výši.

Článek VIII. Ceník dodavatele

1. Dodavatel vydává Ceník tepelné energie (dále jen Ceník), v němž uvádí tzv. předběžné, resp. výsledné ceny tepelné energie pro dané lokality a různé úrovně předání tepla. Ceník dále obsahuje i platby za jiná plnění, např. za odběr teplotosných látek (horká voda, kondenzát). Ceník předběžných cen tepelné energie je ve své aktuální verzi vždy součástí smlouvy o dodávce tepelné energie. Nahlížení do Ceníku je odběrateli umožněno rovněž dálkovým přístupem na internetových stránkách dodavatele www.vsteplo.cz. V případě výpadku fungování uvedených internetových stránek je odběratel oprávněn zjistit obsah ceníku u dodavatele v jeho sídle.
2. V případě, že je sjednána dodávka teplotosné látky (horká voda, kondenzát), je odběratel při zvýšení ceny horké vody nebo kondenzátu oprávněn jednostranným oznámením, zaslaným dodavateli, takovou dodávku ke dni účinnosti zvýšení ceny ukončit; neučiní-li tak, platí, že se změnou ceny souhlasí. O změně ceny teplotosné látky k prvnímu dni následujícího měsíce je dodavatel odběratele povinen informovat nejpozději do 20. dne stávajícího měsíce.
3. Dodavatel je oprávněn změnit předběžné ceny tepelné energie. V případě změny předběžných cen tepelné energie pro otop a přípravu teplé užitkové vody dodavatel zašle odběrateli buďto:

- a) návrh změnového dodatku „Cenového ujednání“ jakožto přílohy ke smlouvě o dodávce tepelné energie
- anebo (v případě změny cen tak zvaných proměnných nákladů, vstupujících do ceny tepelné energie):
- b) cenové oznámení včetně jednoho vyhotovení nového Ceníku předběžných cen na poštovní adresu odběratele, uvedenou ve smlouvě o dodávce tepelné energie, a to vždy nejpozději do 20. dne měsíce, předcházejícímu měsíci, od jehož 1. dne mají nové předběžné ceny vstoupit v platnost. Jestliže cenové oznámení obdržel odběratel až po 20. dni v měsíci, platí nové předběžné ceny od prvního dne druhého následujícího měsíce, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Článek IX. Platební podmínky

1. Má-li odběratel platit zálohy, je tak dohodnuto mezi ním a dodavatelem ve smlouvě, resp. v její příloze č.3 Cenové ujednání. Ve smlouvě je stanovena i výše záloh a jejich četnost v zúčtovacím období. Pro další zúčtovací období je výše záloh stanovována buďto jednostranným oznámením dodavatele, doručeným odběrateli, nebo sjednávána vzájemnou dohodou smluvních stran ve formě změnového dodatku přílohy č.3 smlouvy - Cenového ujednání.
2. Podkladem pro placení je dílčí nebo konečná faktura; konečná faktura minimálně obsahuje odděleně pro jednotlivá odběrná místa rozdělení odběru tepelné energie na tepelnou energii pro vytápění a přípravu TUV a cenu studené vody pro přípravu TUV, včetně uvedení jednotkových cen. Konečnou fakturu dodavatel vystavuje po skončení zúčtovacího období.
3. Zálohové platby jsou splatné vždy do 28. dne příslušného měsíce. Konečné faktury jsou splatné do 15-ti dnů ode dne jejich doručení odběrateli. Případně-li termín splatnosti faktury na den pracovního volna nebo pracovního klidu, je faktura splatná nejpozději následující pracovní den.
4. Dodavatel má nárok na úroky z prodlení ve výši dvojnásobku zákonných úroků z prodlení v případě, že
 - a) se jedná o opakované prodlení odběratele s placením a od posledního dne předchozího prodlení uplynuly méně než dva roky;
 - b) prodlení odběratele trvá déle jak jeden měsíc.
5. Opakované (nejméně dvakrát) nesplnění platební povinnosti odběratele zakládá právo dodavatele přerušit nebo omezit dodávky tepelné energie.

Článek X. Omezení a přerušování dodávek tepelné energie nebo TUV

1. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku tepelné energie nebo TUV v nezbytném rozsahu a na nezbytně nutnou dobu podle energetického zákona v následujících případech:
 - a) při bezprostředním ohrožení zdraví nebo majetku osob a při likvidaci těchto stavů;
 - b) při stavech nouze nebo činnostech bezprostředně zamezujících jejich vzniku;
 - c) při provádění plánovaných rekonstrukcí, oprav, údržbových a revizních prací, pokud jsou písemně oznámeny odběrateli nejméně 15 dní předem;
 - d) při provádění nezbytných provozních manipulací na dobu 4 hodin;
 - e) při havarijním přerušování či omezení nezbytných provozních dodávek teplotně nosné látky nebo paliv a energií poskytovanými jinými dodavateli;

- f) při vzniku a odstraňování havárií a poruch na zařízeních pro rozvod a výrobu tepelné energie na dobu nezbytně nutnou;
 - g) při neoprávněném odběru;
2. Dodavatel je povinen informovat odběratele o omezení nebo přerušení dodávky tepelné energie nebo TUV v těchto lhůtách:
 - a) bezprostředně po vzniku příčiny nebo zjištění stavu a to telefonicky, faxem či elektronickou poštou pro případy uvedené v odstavci 1 písm. a), b), d), e) a f);
 - b) nejméně 15 dní předem písemně v případě uvedeném v odstavci 1 písm. c);
 - c) nejméně 15 dní předem písemně v případě uvedeném v odstavci 1 písm. g).
 3. Dodavatel je oprávněn informaci o omezení nebo přerušení dodávky tepelné energie nebo TUV vyvěsit v každém objektu, jehož se to týká.
 4. Omezení či přerušení dodávky tepelné energie v rozsahu tohoto článku nelze hodnotit jako porušení smluvní povinnosti dodavatelem a odběrateli nevzniká nárok na úhradu případné škody a ušlého zisku. To neplatí v případě uvedeném v odstavci 1 písm. c), pokud dodavatel nesplní oznamovací povinnost.
 5. Dodavatel je povinen obnovit dodávku tepelné energie nebo TUV bezprostředně po odstranění příčin, které vedly k jejímu omezení nebo přerušení.

Článek XI. Neoprávněný odběr

1. Neoprávněným odběrem tepelné energie, TUV nebo teplotnosné látky v souladu s energetickým zákonem je:
 - a) odběr bez souhlasu dodavatele nebo v rozporu se smlouvou;
 - b) odběr při opakovaném neplnění smluvené platební povinnosti včetně záloh;
 - c) odběr bez měřicího zařízení nebo odběr přes měřicí zařízení, které v důsledku zásahu odběratele odběr nezaznamenává nebo zaznamenává odběr menší než skutečný;
 - d) odběr měřicím zařízením přemístěným bez souhlasu dodavatele;
 - e) odběr měřicím zařízením, na němž bylo porušeno zajištění proti neoprávněné manipulaci bez vědomí dodavatele.
2. Výše náhrady škody způsobená dodavatelí neoprávněným odběrem se vypočte způsobem stanoveným prováděcím právním předpisem k energetickému zákonu. Nebude-li takového právního předpisu, je dodavatel oprávněn požadovat po odběrateli smluvní pokutu, jejíž výše se určí jako dvojnásobek ceny při maximální možné spotřebě po dobu trvání neoprávněného odběru; nelze-li dobu trvání neoprávněného odběru zjistit, činí tato doba jeden rok.

Článek XII. Reklamáce

1. Odběratel je oprávněn u dodavatele uplatnit vady týkající se:
 - a) kvality dodávky tepelné energie či TUV;
 - b) vyúčtovaného množství;
 - c) náležitostí daňového dokladu.
2. Zprávu o vadách je odběratel povinen předat dodavatelí písemně bez zbytečného odkladu (u kvality dodávky do tří dnů, u vyúčtovaného množství nebo náležitostí daňového dokladu do 15 dnů).
3. Ve zprávě o vadách je odběratel povinen uvést:

- a) svoji identifikaci,
 - b) identifikaci dotčeného odběrného místa,
 - c) přesný a výstižný popis vady,
 - d) specifikaci toho, co požaduje,
 - e) v případě písemné zprávy datum a podpis.
4. U vad týkajících se kvality dodávky lze požadovat jen slevu z ceny.
5. Dodavatel je povinen vyřizovat reklamace odběratele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění.

Článek XIII. Doba trvání smlouvy a způsoby jejího ukončení

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
2. Smlouva může být ukončena:
- a) písemnou dohodou obou smluvních stran,
 - b) v případě, že je uzavřena na dobu neurčitou, písemnou výpovědí ze strany odběratele s roční výpovědní lhůtou, která začíná plynout prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi dodavateli,
 - c) v případě, že je uzavřena na dobu neurčitou, písemnou výpovědí ze strany dodavatele s roční výpovědní lhůtou, která začíná plynout prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi odběrateli; dodavatel je oprávněn vypovědět smlouvu jen z důvodu ukončení provozu zdroje tepelné energie nebo rozvodného tepelného zařízení, na které je odběratelovo odběrné tepelné zařízení napojeno,
 - d) odstoupením dodavatele v případě hrubého porušení smluvních povinností na straně odběratele
3. Dodavatel je oprávněn, v případě hrubého porušení smluvních povinností na straně odběratele, nebude-li ani po písemné výzvě sjednána ve lhůtě 15ti pracovních dnů náprava, od smlouvy odstoupit, a to písemným oznámením zaslaným odběrateli, s účinností doručením oznámení. Odstoupením končí platnost a trvání smlouvy s tím, že veškerá práva a povinnosti smluvních stran, vzniklá za jejího trvání, zůstávají v platnosti a nezměněna. Vypořádání práv a povinností se smluvní strany zavazují provést ve spolupráci, a to do 15ti dnů ode dne účinnosti odstoupení. Za hrubé porušení smlouvy je považováno mimo jiné i prodlení s placením peněžitého závazku o více než 30 dnů po datu splatnosti (toto bude posuzováno jako neoprávněný odběr).
4. V případě změny vlastníka teplem zásobeného objektu je stávající odběratel povinen vůči dodavateli plnit veškeré povinnosti odběratele související s dodávkou tepelné energie, příp. TUV do objektu, dokud není ukončen (změněn) smluvní vztah založený smlouvou s tímto stávajícím odběratelem.
5. V případě změny vlastníka objektu je dodavatel povinen uzavřít dohodu o ukončení (změně) smlouvy, pokud současně s ní bude ze strany nového vlastníka objektu uzavřena smlouva nová.
6. V případě zániku jedné ze smluvních stran, přechází práva a povinnosti sjednané v této smlouvě v plném rozsahu na právního nástupce, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Článek XIV. Ostatní a závěrečná ujednání

1. Veškerá komunikace mezi stranami bude písemná nebo, pokud smlouva či obchodní podmínky výslovně nestanoví, že se vyžaduje písemná forma, elektronickou poštou. Fax se považuje za písemnou formu. Veškerá komunikace bude zasílána na adresy, které jsou uvedeny v čl. I

smlouvy, přičemž komunikace týkající se pouze konkrétního odběrného místa bude probíhat jen mezi kontaktními osobami uvedenými ve „Smlouvě o dodávce tepelné energie“. Každá ze smluvních stran je oprávněna adresu pro doručování či kontaktní osobu a jí se týkající údaje změnit písemným oznámením druhé straně.

2. Právní vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právem a podléhají režimu energetického zákona.
3. Odborné pojmy ve smlouvě a obchodních podmínkách užívané mají význam uvedený v energetickém zákoně.
4. Pokud by se kterékoliv ustanovení smlouvy nebo obchodních podmínek dodavatele stalo neplatné či neúčinné, nebude tím dotčena platnost a účinnost zbývajících ustanovení. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se poté zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým obsahem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného.
5. Jakékoliv změny a doplňky smlouvy mohou být provedeny pouze písemně chronologicky číslovanými dodatky, není-li výslovně ve smlouvě připuštěna jiná možnost.
6. Všechny spory vyplývající z této smlouvy nebo v souvislosti s ní vzniklé, se smluvní strany zavazují řešit smírně. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny Energetickým regulačním úřadem, případně příslušným soudem, nebude-li ve smlouvě sjednána rozhodčí doložka.
7. Obchodní podmínky byly vypracovány dne 26.11.2010.

Potvrzuji, že jsme se seznámili s těmito obchodními podmínkami.

Ve Vsetíně dne 6.12.2010

.....
Ing. Stanislav Rudolf