

Obchodní a technické podmínky dodávky tepla z centralizovaného zdroje Alpiq Zlín s.r.o. platné od 1. 7. 2011

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Pro účely těchto Obchodních a technických podmínek dodávky tepla z centralizovaného zdroje Alpiq Zlín s.r.o. (dále jako OTP) se rozumí:
 - a) **Obchodním zákoníkem** - zákon č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
 - b) **Energetickým zákonem** - zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, a jeho prováděcí právní předpisy.
 - c) **ERÚ** - Energetický regulační úřad, popřípadě jiný správní úřad, který převezme kompetence Energetického regulačního úřadu, které jsou z hlediska Smlouvy relevantní.
 - d) **Dodavatelem** - společnost Alpiq Zlín s.r.o.
 - e) **Teplou energií** - energie tepla obsažená v teplotním médiu.
 - f) **Měřícím zařízením** - veškerá zařízení pro měření, přenos a zpracování naměřených hodnot.
 - g) **Topným obdobím** - období od 1. 1. do 31. 12. příslušného kalendářního roku.
2. Pro účely těchto OTP se dále použité pojmy vykládají ve smyslu Energetického zákona a předpisů jej provádějících, není-li výslovně stanoveno jinak.
3. OTP upravují blíže vztahy pro dodávku tepelné energie ze zařízení Alpiq Zlín s.r.o. (dále jako „dodavatel“) do odběrného zařízení odběratele. OTP doplňují podle §273 Obchodního zákoníku vztahy vyplývající ze zvláštní povahy dodávky tepla, založené mezi dodavatelem a odběratelem Smlouvou o dodávce a odběru tepelné energie (dále jako „Smlouvy“), uzavřené v souladu s ust. §76 Energetického zákona.
4. OTP v jejich aktuálním znění jsou závazné pro všechny odběratele po celou dobu platnosti Smlouvy.
5. Ustanovení těchto OTP platí v případě, není-li v příslušné Smlouvě dohodnuto jinak.
6. Pokud se odkazuje na Smlouvu, odkaz se vztahuje i na veškeré její součásti, včetně OTP, ledaže z příslušného odkazu nebo z jeho kontextu vyplývá něco jiného.
7. Všechny časové termíny ve Smlouvě, OTP a ve vzájemné komunikaci smluvních stran jsou uváděny v platném čase na území České republiky.

II. PODMÍNKY PRO VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU MEZI DODAVATELEM A ODBĚRATELEM

1. Podkladem pro vznik smluvního vztahu mezi dodavatelem a odběratelem je platně uzavřená Smlouva. Smlouva se uzavírá v případě nových odběrů pro jedno či více odběrných míst jednotlivých odběratelů před zahájením vlastního odběru. Smlouva se uzavírá písemně a přednostně pro všechna odběrná místa jednoho odběratele, pakliže se smluvní strany nedohodnou jinak.
2. Nedílnou součástí smlouvy pro nové odběrné místo jsou minimálně tyto přílohy:
 - a) OTP,
 - b) Ceník,
 - c) další přílohy dle potřeby (např. platební kalendář - rozpis záloh).
3. Podkladem pro uzavření smlouvy je přihláška budoucího odběratele k odběru tepla, do níž budoucí odběratel pravdivě uvede zejména:
 - a) údaje o zařízení výměňkové stanice,
 - b) údaje o kondenzátu (spotřeba, teplota, kvalita),
 - c) údaje o tepelném příkonu (množství, teplota, tlak),
 - d) údaje o světlosti a délce přípojky,
 - e) další Technické parametry odběrného místa, tj. individuální požadavky odběratele vztahující se k množství, rozsahu a technickým podmínkám plnění dodávky.

4. Nejpozději dva měsíce před písemným uzavřením smlouvy předloží odběratel technickou dokumentaci o odběrném místě, ke kterému je povinen dodavatel vyjádřit se do 30 dnů od obdržení. Toto ustanovení se týká jen nových odběrných míst, která v předchozích smlouvách nebyla uvedena.
5. Není-li stranami sjednáno jinak, uzavírá se Smlouva na dobu neurčitou.
6. Pro změny smluvních podmínek platí ujednání smlouvy. Dojde-li však v průběhu smluvního vztahu k nepředvídané změně ve spotřebě tepelné energie má odběratel právo požádat i v průběhu příslušného topného období o změnu smluvního množství tepelné energie.
7. Převede-li odběratel vlastnické právo k objektu s vlastním odběrným tepelným zařízením, do kterého je uskutečňována dodávka dle Smlouvy, novému odběrateli, je povinen nového odběratele včas seznámit s potřebou uzavřít novou Smlouvu, když stávající Smluvní vztah, nebude-li za součinnosti nového vlastníka domluveno jinak, zaniká z důvodu nemožnosti plnění. Odběratel se zavazuje oznámit novému odběrateli nezbytnost uzavřít s dodavatelem novou Smlouvu bez zbytečného odkladu, neboť v opačném případě by se jednalo na straně nového vlastníka o bezsmluvní plnění a tedy o plnění bez právního důvodu. Odběratel je povinen informovat bez zbytečného odkladu po uzavření jakékoli smlouvy, kterou převádí vlastnické právo k objektu s vlastním odběrným tepelným zařízením, do kterého je uskutečňována dodávka dle Smlouvy, dodavatele o této skutečnosti. Nesplnění povinnosti odběratele informovat nového vlastníka předmětného objektu či dodavatele, jak je tato uvedena výše, má za následek odpovědnost odběratele za škodu, která tím dodavateli vznikne.
8. Při ukončení smluvního vztahu je odběratel povinen umožnit dodavateli provedení konečného odečtu měřících přístrojů a provedení všech nutných opatření souvisejících s ukončením dodávky tepelné energie, jinak odpovídá dodavateli za škodu, která tím dodavateli vznikne.

III. TECHNICKÉ PODMÍNKY DODÁVEK, TEPLONOSNÉ MEDIUM

1. Odběratel není oprávněn použít dodané teplo k jiným účelům, než je dáno Smlouvou.
2. Nositelem tepla je teplonosné médium o následujících parametrech:

Horká voda		
Tlak min.	0,8	MPa
Tlak max.	2	MPa
Tlaková diference min.	0,05	MPa
Tlaková diference max.	0,45	MPa
Teplota zima do -12°C min.	75	°C
Teplota zima do -12°C max.	115	°C
Teplota léto min.	70	°C
Teplota léto max.	105	°C

Pára			
	Jednotka	PÁRA 0,3 MPa	PÁRA 1,2 MPa
Tlak min.	MPa	0,15	0,80
Tlak max.	MPa	0,35	1,25
Teplota zima do -12°C min.	°C	127	175
Teplota zima do -12°C max.	°C	150	230
Teplota léto min.	°C	127	175
Teplota léto max.	°C	150	230

3. Teplonosné médium je majetkem dodavatele a v jeho vlastnictví zůstává i po předání tepla odběrateli. Nevrácené teplonosné médium nesmí odběratel používat pro komerční účely. Teplonosné médium se jako kondenzát vrací spádově nebo tlakově do společných přečerpávacích stanic nebo nazpět tlakovým potrubím a odběratel je povinen jej vracet neznehodnocený.

Povinné parametry pro vrácení neznehodnoceného kondenzátu:

Teplota	t < 40 st. Celsia
nepolární extrahovatelné látky, ropné látky, oleje	NEL < 0,1 mg/l
oxid křemičitý	SiO ₂ < 250 µg/l
železo	Fe < 300 µg/l
tvrdost	< 50 µmol/l
celkový organický uhlík	TOC < 1 mg/l
kyselost	pH = 6,5 - 9,0
konduktivita, elektrolytická vodivost	γ < 50 µS/cm

4. Odběratel musí trvale vracet kondenzát ve výši 100%, pokud se s dodavatelem písemně nedohodne jinak (např. při spotřebě kondenzátu pro technologické účely). Nevrácený kondenzát je účtován odběrateli podle aktuálního Ceníku dodavatele. V případě, že technické parametry vráceného kondenzátu nesplňují výše uvedené parametry, je dodavatel oprávněn odběrateli účtovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč/t znehodnoceného kondenzátu.
5. Dodavatel je oprávněn změnit druh nebo parametry teplotnosné látky v souladu s územní energetickou koncepcí nebo v zájmu technického rozvoje svých zařízení. Odběratel je povinen zajistit na vlastní náklady úpravy svého odběrného místa při změně druhu nebo parametrů teplotnosné látky. Změnu druhu nebo parametrů teplotnosné látky vyžadující úpravu odběrného tepelného zařízení je povinen dodavatel oznámit písemně nejméně 12 měsíců předem.

IV. MĚŘENÍ MNOŽSTVÍ TEPELNÉ ENERGIE A VYHODNOCOVÁNÍ DODÁVKY

1. Povinnost měření dodávky tepelné energie a teplotnosného média, jakož i pravidla tohoto měření a vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při měření jsou upraveny Energetickým zákonem a zákonem č.505/1990 Sb. (o metrologii) ve znění pozdějších předpisů.
2. Dodavatel měří spotřebu tepla svým zařízením, které odběrateli na svůj náklad osadí, zapojí, udržuje a pravidelně ověřuje správnost měření. Odběratel je povinen umožnit dodavateli osazení měření do jeho odběrného místa a provést případné změny na odběrném zařízení nutné pro správné a spolehlivé měření dodaného tepla.
3. Množství dodané tepelné energie a teplotnosného média se zjišťuje odečty z měřících zařízení na jednotlivých odběrných místech.
4. Měřící zařízení pro tepelnou energii a teplotnosné médium pára je:
 - a) **měřící trať s průtokoměrem**
 - b) **měřič spotřeby tepla stanoveného typu**
 - c) **snímač teploty a tlaku**
5. Měřící zařízení pro tepelnou energii a teplotnosné médium horká voda je:
 - a) **průtokoměr (vodoměr) stanoveného typu**
 - b) **měřič spotřeby tepla stanoveného typu**
 - c) **snímače teplotní difference**
6. Vyhodnocení dodávky tepelné energie pro vyúčtování vychází ze stavů počítadla fakturačního měřícího zařízení.
7. Dojde-li při účtování spotřeby tepla k chybě nesprávným opisem, účtováním dle nesprávných parametrů, nezaznamenané změně hodnot přepočtových parametrů měřidla, které má za následek zkreslení skutečné, prokazatelně odebrané spotřeby tepla, je dodavatel oprávněn tyto rozdíly doúčtovat.
8. Měsíční odečty měřičů tepla se považují za splněné, jsou-li provedeny třetí a druhý pracovní den před koncem měsíce, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Měřiče tepla, odečítané prostředky automatické dálkové komunikace, jsou odečítány vždy v 0:00 prvního kalendářního dne v následujícím měsíci.
9. Jakýkoli zásah do měřícího zařízení bez souhlasu jeho vlastníka (Dodavatele) se zakazuje. Dodavatel má právo měřící zařízení osadit a zajistit proti neoprávněné manipulaci, odběratel je povinen to umožnit. Zjistí-li odběratel poruchu na měřícím zařízení nebo jeho zajištění, je povinen to neprodleně oznámit dodavateli.
10. V případě poškození měřiče tepla nebo porušení jeho ochrany proti neoprávněné manipulaci ze strany odběratele je dodavatel oprávněn účtovat vynaložené náklady spojené s uvedením měřícího zařízení do provozuschopného stavu a opětovaného vybavení ochranou proti neoprávněné manipulaci.
11. Odběratel je povinen na vlastní náklady zřídit elektrický přívod se samostatným okruhem a jištěním pro měřící zařízení dodavatele a hradit spotřebu elektrické energie pro měřící, pomocné a ovládací zařízení dodavatele umístěná v objektu odběratele. Odběratel je povinen pečovat o to, aby nedocházelo k přerušení přívodu elektrické energie pro měřící zařízení, sledovat správný chod měřičů a nejpozději do 3 dnů po zjištění hlásit dodavateli

veškeré zřejmé závady a neobvyklosti v měření, jakož i zjevné poruchy v instalaci před měřicím zařízením. V případě výpadků napájení měřicích zařízení bude doba výpadku odečtena z měřičů a dodávka po tuto dobu výpadku dopočtena z ostatních známých údajů v příslušném fakturačním období.

12. Odběratel může po dohodě s dodavatelem instalovat pro vlastní kontrolu podružné měřiče, zapojené za fakturačním měřením tak, aby neovlivňovalo chod fakturačního měřidla. Podružné měření pořizuje a udržuje na své vlastní náklady odběratel. Správnost měření podružných nebo kontrolních měřičů tepelné energie dodavatel nekontroluje a jejich stavy neodečítá. Podružné nebo kontrolní měřiče odběratele jsou zvláště označeny. Dojde-li k poruše měřicího zařízení dodavatele, lze po dohodě obou stran použít údajů kontrolního měřiče tepelné energie odběratele ke stanovení odebraného množství energie za fakturační období.
13. Pro případ poruchy měřicího zařízení, znemožnění přístupu k provedení odečtu nebo na dobu nezbytně nutnou pro výměnu měřidla stanovenou zákonem o metrologii, se sjednává následující způsob stanovení množství dodané a odebrané tepelné energie nebo teplotnosného média, kdy bude odebrané množství pro vyhodnocení dodané tepelné energie stanoveno náhradním způsobem, a to přednostně podle údajů kontrolního či podružného měřiče, je-li namontován nebo technickým výpočtem z průměrných dodávek před poruchou měřicího zařízení v klimaticky podobném a řádně měřeném období, nebo jiným dohodnutým způsobem. Dodavatel je oprávněn vystavit na výši spotřeby odběrného místa stanovenou náhradním způsobem fakturu a vyžadovat její zaplacení.

V. STANOVENÍ PAUŠÁLNÍ SAZBY

1. Změní-li odběratel z provozních důvodů odebírané množství oproti rozsahu odběrů tepla v minulých obdobích nebo v případě nového odběrného místa oproti požadovanému hodnotám, uvedeným v přihlášce k odběru tepelné energie, o takovou hodnotu, že instalované měření není schopno toto množství spolehlivě měřit, stanoví dodavatel pro odběrné místo paušální sazbu:
 - a) podle průměrné spotřeby v klimaticky srovnatelném období,
 - b) podle srovnatelné spotřeby v obdobném objektu,
 - c) jiným, s odběratelem předem dohodnutým způsobem,
 - d) technickým výpočtem.

VI. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Práva a povinnosti Dodavatele a odběratele jsou stanovena Energetickým zákonem.
2. Dodavatel je zejména povinen:
 - a) Uzavřít s odběratelem Smlouvu a zajistit dodávku tepelné energie pro všechna odběrná místa odběratele, která jsou uvedena ve Smlouvě, splnil-li odběratel podmínky, stanovené Energetickým zákonem.
 - b) Dodržovat měsíční termíny pro opisování spotřeby tepla a teplotnosného média.
 - c) Oznamit odběrateli plánované přerušení dodávky tepelné energie v souladu s Energetickým zákonem.
3. Odběratel tepla je:
 - a) povinen na vlastní náklady zřídit tepelnou přípojku, nedohodne-li se s Dodavatelem jinak.
 - b) odpovědný za řádný stav svého zařízení a jeho udržování za předávacím místem s výjimkou měřicích a regulačních zařízení dodavatelem umístěných v jeho zařízeních,
 - c) povinen bez zbytečného odkladu ohlásit dodavateli všechny závady na odběrném tepelném zařízení (včetně zařízení případných dalších odběratelů), které mají vliv na měření a provoz tepelných systémů dodavatele a zajistit jejich co nejrychlejší odstranění,
 - d) povinen veškeré technické úpravy a změny na svém tepelném zařízení, které objektivně mohou ovlivnit kvalitu a plynulost dodávky tepelné energie a sjednané hodnoty dodávky (množství, příkon), realizovat pouze s předchozím souhlasem dodavatele,

- e) povinen na požádání předložit dodavateli doklady o provedení předepsaných kontrol, revizí a přezkoušení technické způsobilosti zařízení odběratele a umožnit oprávněným pracovníkům dodavatele provádět kontrolu odběrných tepelných zařízení odběratele,
- f) povinen umožnit dodavateli přístup k měřicím a ovládacím zařízením. Za tím účelem předá dodavateli klíče od všech uzamykatelných přístupů k měřicím a ovládacím zařízením či drží stálou službu schopnou zajistit uvedený přístup. V případě, že odběrné místo nebude přístupné k pravidelné kontrole nebo uskutečnění fakturačního odečtu v termínu dle článku IV. odst. 8 nebo v jiném odběrateli prokazatelně oznámeném termínu, je Dodavatel oprávněn postupovat jako v případě poruchy měřicího zařízení. V případě, že bude odběrné místo nepřístupné v období dvou po sobě jdoucích fakturačních odečtů, je Dodavatel oprávněn postupovat jako v případě neoprávněného odběru dle §76 Energetického zákona,
- g) povinen umožnit Dodavateli na jeho náklady vyvést a technicky zabezpečit optický kabel pro možnost monitoringu spotřeby tepla a dalších veličin na odběrném místě,
- h) oprávněn přenechat odebranou tepelnou energii jiné osobě pouze s písemným souhlasem dodavatele.

VII. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ DODÁVKY TEPLA, UKONČENÍ SMLOUVY

- 1. Dodavatel je oprávněn v nezbytném rozsahu a na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit dodávku tepelné energie, jestliže tak stanoví obecně závazný právní předpis, zejména Energetický zákon.
- 2. V případech omezení nebo přerušení dodávky tepelné energie dle §76 energetického zákona nepřísluší odběrateli právo na náhradu škody, splnil-li Dodavatel svoji energetickým zákonem uloženou oznamovací povinnost.
- 3. K ukončení smlouvy může dojít pouze:
 - a) Písemnou dohodou smluvních stran k datu v této dohodě sjednanému.
 - b) Podáním písemné žádosti o změnu odběratele na odběrném místě k datu, požadovanému stávajícím i novým odběratelem, a odsouhlaseném Dodavatelem.
 - c) Písemnou výpovědí odběratele nebo dodavatele bez udání důvodu s 6 měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po jejím doručení druhé smluvní straně.
 - d) Písemnou výpovědí odběratele s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po jejím doručení Dodavateli, v případě, že bude Dodavatel opakovaně a hrubě i přes písemné upozornění porušovat podmínky dodávky tepelné energie dané Energetickým zákonem a jeho prováděcími vyhláškami. Toto ujednání se nevztahuje na případy, kdy je dodavatel oprávněn zákonem přerušit či omezit dodávky tepla odběrateli nebo kdy je toto porušení podmínek zapříčiněno jednáním odběratele.
 - e) Písemnou výpovědí kterékoli ze stran s 1 měsíční výpovědní lhůtou v případě, bude-li dodavateli odebrána licence, dodavatel je však v tomto případě povinen přednostně postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními Energetického zákona a jeho prováděcích předpisů, ve znění platném v době odebrání licence.

VIII. NEOPRÁVNĚNÝ ODBĚR

- 1. Neoprávněný odběr tepelné energie je odběr tepelné energie v případech definovaných Energetickým zákonem.
- 2. V případě, že odběratel je v prodlení s úhradou plateb za dodávku tepelné energie, dodavatel zašle odběrateli písemnou upomínku s výzvou k úhradě dlužných částek. Za odeslání písemné upomínky je Dodavatel oprávněn účtovat odběrateli poplatek 100,-Kč. Pokud odběratel ani přes písemnou výzvu Dodavatele k uhrazení dlužných částek dluh neuhradí v dodatečném termínu stanoveném Dodavatelem, nebo se s Dodavatelem nedohodne na postupné úhradě dlužných částek, jedná se o neoprávněný odběr z důvodu opakovaného neplnění smluvených plateb a dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku tepelné energie.

IX. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, SANKCE

1. Způsob výpočtu škody vzniklé Dodavateli neoprávněným odběrem tepelné energie ze strany odběratele stanovuje prováděcí vyhláška č.478/2006 Sb. k Energetickému zákonu, resp. jiná vyhláška ji aktuálně nahrazující.
2. Při prodlení odběratele s úhradou platby za tepelnou energii, a to buď zálohy nebo faktury, je Dodavatel oprávněn odběrateli vyúčtovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z neuhrazené částky za každý den prodlení, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
3. Zaplacením úroku z prodlení uvedeného v předchozím odstavci není dotčen nárok Dodavatele na náhradu škody vzniklé neoprávněným odběrem v plné výši.
4. Je-li zákazník v prodlení s úhradou více, než jedné faktury nebo sjednané zálohy, vystaví a odešle Dodavatel písemnou upomínku s výzvou k zaplacení dluhu. Za vystavení a odeslání upomínky s výzvou k zaplacení dluhu vyúčtuje Dodavatel zákazníkovi poplatek ve výši 100,- Kč.
5. Odběratel odpovídá za škody způsobené vadným odběrným tepelným zařízením.

X. UJEDNÁNÍ O CENĚ, FAKTURACE A PLACENÍ

1. Dodaná tepelná energie se fakturuje dle Ceníku výrobků Alpiq Zlín s.r.o., platného pro dané časové období, zpravidla 1 kalendářní rok.
2. Dodávka tepla se fakturuje odběratelům v měsíčním fakturačním období, které je vymezeno pravidelnými opisy měřidel.
3. Vzájemné platební vztahy mezi smluvními stranami budou realizovány bezhotovostním platebním stykem formou převodního příkazu. Zúčtovací období za dodávku tepla je jeden kalendářní měsíc. Dodavatel je povinen odeslat odběrateli fakturu (daňový doklad) za uplynulé zúčtovací období do 10. kalendářního dne následujícího měsíce.
4. Odběratel je povinen fakturu (daňový doklad) uhradit ve lhůtě splatnosti, která činí 14 kalendářních dnů ode dne jejího vystavení, není-li ve smlouvě sjednáno jinak. Tato povinnost je splněna dnem připsání fakturované částky na účet dodavatele.
5. Mezi dodavatelem a odběratelem může být uzavřena Dohoda o dílčích (zálohových) platbách za dodávku tepla. Tato dohoda bude uzavřena souhrnně pro všechna případná odběrná místa kupujícího a bude v ní uvedena konkrétní výše a termíny splatnosti měsíčních dílčích (zálohových) plateb. Ke každé dílčí platbě (záloze) po převzetí platby bude vystaven daňový doklad k platbě předem. Na faktuře (daňovém dokladu) za teplo dodané v příslušném měsíci budou případné uhrazené dílčí (zálohové) platby (daňové doklady k platbě předem) uvedeny a odečteny. Případný přeplatek bude použit pro úhradu případných dlužných částek, v ostatních případech vrátí přeplatek dodavatel odběrateli příkazem k úhradě do 14-ti dnů po odeslání faktury.
6. Odběratel je, na požádání dodavatele, povinen před uzavřením Smlouvy prokázat schopnost dostát svým závazkům vůči dodavateli:
 - a) finanční zálohou ve výši dvojnásobku předpokládané měsíční platby za odběr tepla nebo
 - b) bankovní zárukou v souladu s ust. §313 Obchodního zákoníku ve výši minimálně dvojnásobku měsíční platby za odběr tepla nebo
 - c) zajišťovacím převodem vlastnického práva k věci ve vlastnictví odběratele nebo
 - d) jiným, odběratelem navrženým a dodavatelem akceptovaným způsobem zajištění.

XI. REKLAMACE

1. Zjistí-li odběratel chyby nebo omyly při vyúčtování plateb podle Smlouvy, vzniklé chybou měřicího zařízení, použitím nesprávné ceny (sazby), početní nebo tiskovou chybou, apod., předá dodavateli písemnou výzvu k odstranění závadného stavu a k jeho nápravě (tzv. reklamační).
2. Reklamační bude obsahovat zejména:
 - a) číslo reklamované faktury, variabilního symbolu,
 - b) číslo a název odběrného místa,
 - c) číslo měřicího zařízení a jeho stav ke dni podání reklamační,

- d) odůvodnění reklamace,
 - e) další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamace,
 - f) označení reklamujícího účastníka a jeho podpis nebo podpis oprávněného zástupce.
3. Uplatněná reklamace, s výjimkou reklamace zcela zjevné chyby či omylu, nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování. Dodavatel reklamaci prošetří ve lhůtě třiceti (30) dní ode dne, kdy reklamaci obdržel, a výsledek šetření odešle odběrateli. Byla-li reklamace oprávněná, bude provedeno vzájemné vypořádání nejpozději do třiceti (30) dní po oznámení výsledku reklamace.
 4. V případě, že má odběratel pochybnosti o správnosti údajů měření nebo zjistí-li závadu na měřicím zařízení a žádá písemně o přezkoušení měřicího zařízení nebo jeho výměnu, řeší dodavatel tuto otázku postupem podle Energetického zákona. Odběratel je povinen poskytnout k výměně nezbytnou součinnost.
 5. Je-li na měřicím zařízení zjištěna závada, hradí náklady spojené s jeho přezkoušením a výměnou dodavatel. Není-li závada zjištěna, hradí tyto náklady odběratel.
 6. Zjistí-li se při přezkoušení, že údaje měřičů nevyhovují stanoveným normám, hradí dodavatel veškeré náklady a je povinen provést výměnu měřidla. Rozdíl ve spotřebě v neprospěch odběratele vzniklý na základě takto zkreslených údajů, avšak za období maximálně posledního fakturovaného měsíce, bude vyčíslen v prvním účtovacím období, nelze-li změřit tento rozdíl, bude stanoven na základě srovnatelné spotřeby v minulém účtovacím období.
 7. Žádost o přezkoušení měřidla nezavazuje odběratele povinnosti uhradit ve stanoveném termínu fakturu za spotřebu tepla v příslušném období.

XII. SALVATORSKÁ KLAUZULE

1. Jestliže se některé ustanovení Smlouvy (včetně těchto OTP) stane neúčinným nebo neplatným, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy, ledaže by tato ustanovení byla vzájemně neoddělitelná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neúčinné ustanovením účinným a ustanovení neplatné ustanovením platným, a to tak, aby nejlépe odpovídalo původně zamýšlenému obsahu a účelu ustanovení neúčinného nebo neplatného. Do doby nahrazení podle předchozí věty platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů.
2. Odběratel uděluje dodavateli 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 elektronický kontakt odběratele (zpravidla na jeho adresu elektronické pošty), pokud má odběratel takovýto kontakt (adresu elektronické pošty) k dispozici. Tento souhlas se dále vztahuje i na zasílání obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci dodávek tepelné energie dodavatelem odběrateli.

XIII. ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Případné spory vzniklé ze vztahů založených Smlouvou budou dodavatel a odběratel přednostně řešit smírnou cestou.
2. Smlouva se řídí českým právním řádem, zejména obchodním zákoníkem a Energetickým zákonem. Pro případ existence mezinárodního prvku smluvní vylučuje se působnost (Vídeňské) Úmluvy OSN o Smlouvách o mezinárodní koupi zboží, publikované jako sdělení č. 160/1991 Sb.
3. Pokud by Smlouva byla uzavřena ve více jazykových verzích, rozhodující je verze sepsaná v českém jazyce.