VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE DODÁVKU A ODBER TEPLA

EKOTERM s.r.o., Drobného 27, 841 02 Bratislava, IČO: 36 704 296 (ďalej len „**Dodávateľ**“)

Verzia 1, účinné od 13.10.2026

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA A PÔSOBNOSŤ

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky pre dodávku a odber tepla (ďalej len „**VOP Teplo**“ alebo „**VOP**“) upravujú práva a povinnosti Dodávateľa a Odberateľa pri dodávke a odbere tepla na základe Zmluvy o dodávke a odbere tepla uzavretej medzi Dodávateľom a Odberateľom (ďalej len „**Zmluva**“). VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

1.2 Dodávateľ je držiteľom povolenia na výrobu tepla a rozvod tepla vydaného Úradom pre reguláciu sieťových odvetví podľa zákona č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o tepelnej energetike**“). Dodávka tepla sa uskutočňuje podľa Zákona o tepelnej energetike, zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o regulácii**“), všeobecne záväzných právnych predpisov vydaných na ich vykonanie, najmä vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 152/2005 Z. z. o určenom čase a o určenej kvalite dodávky tepla pre konečného spotrebiteľa (ďalej len „**Vyhláška o určenom čase a kvalite**“), vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 503/2022 Z. z., ktorou sa ustanovuje teplota teplej vody na odbernom mieste a pravidlá rozpočítavania nákladov na množstvo tepla dodaného v teplej vode, nákladov na množstvo dodaného tepla na vykurovanie, nákladov na množstvo dodaného tepla alebo množstva tepla vyrobeného v decentralizovanom zdroji tepla a ekonomicky oprávnených nákladov na teplo vyrobené v decentralizovanom zdroji tepla v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Vyhláška o rozpočítavaní**“), vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 277/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Vyhláška o štandardoch kvality**“), vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, ktorou sa ustanovuje cenová regulácia v tepelnej energetike, účinnej pre príslušné regulačné obdobie (ku dňu vydania týchto VOP vyhláška č. 312/2022 Z. z. v znení neskorších predpisov; ďalej len „**Cenová vyhláška**“), a vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 146/2024 Z. z., ktorou sa ustanovuje rozsah ekonomicky oprávnených nákladov vyvolaných odpojením sa odberateľa od sústavy tepelných zariadení dodávateľa a spôsob ich výpočtu (ďalej len „**Vyhláška o nákladoch odpojenia**“).

1.3 Odkazy na právne predpisy v týchto VOP sú odkazmi na ich znenie účinné v čase, keď sa právny predpis uplatňuje, prípadne na právne predpisy, ktoré ich nahradili. Ak je niektoré ustanovenie VOP v rozpore s kogentným ustanovením právneho predpisu, použije sa právny predpis; ostatné ustanovenia VOP zostávajú nedotknuté.

1.4 Ak je Odberateľom spotrebiteľ alebo ak Odberateľ koná v mene vlastníkov bytov a nebytových priestorov, ktorí sú spotrebiteľmi, použijú sa ustanovenia Občianskeho zákonníka o spotrebiteľských zmluvách a ustanovenia týchto VOP sa vykladajú a uplatňujú v súlade s nimi; ustanovenia VOP, ktoré sú určené výlučne pre Odberateľa – podnikateľa, sú takto výslovne označené.

2. VYMEDZENIE POJMOV

2.1 Na účely Zmluvy a VOP sa rozumie:

(a) **Úradom** Úrad pre reguláciu sieťových odvetví;

(b) **Cenovým rozhodnutím** rozhodnutie Úradu, ktorým Úrad určí alebo schváli Dodávateľovi cenu tepla pre príslušný regulačný rok alebo regulačné obdobie;

(c) **Cenou** cena za dodávku Tepla podľa Cenového rozhodnutia a Zmluvy;

(d) **Teplom** teplo na vykurovanie a teplo na prípravu teplej vody a teplo v teplej vode, ktoré Dodávateľ dodáva Odberateľovi podľa Zmluvy prostredníctvom teplonosnej látky;

(e) **Odberným miestom** zmluvne dohodnuté miesto, na ktorom je umiestnené určené meradlo na meranie množstva dodaného Tepla pre Odberateľa, alebo zmluvne dohodnuté miesto na dodávku teplej vody pre Odberateľa (§ 2 písm. o) Zákona o tepelnej energetike), uvedené v Prílohe č. 1 Zmluvy;

(f) **Objektom spotreby** budova alebo iná stavba so zariadením na spotrebu tepla, ktorej sa z Odberného miesta dodáva Teplo, uvedená v Prílohe č. 1 Zmluvy;

(g) **Konečným spotrebiteľom** fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá Teplo rozpočítané Odberateľom využíva výlučne na vlastnú spotrebu (najmä vlastník alebo užívateľ bytu alebo nebytového priestoru v Objekte spotreby);

(h) **Sústavou tepelných zariadení Dodávateľa** alebo **Sústavou** zariadenia na výrobu a rozvod Tepla, ktoré prevádzkuje Dodávateľ, vrátane tepelnej prípojky a odovzdávacej stanice tepla po Odberné miesto;

(i) **Zariadením na spotrebu tepla** alebo **odberným zariadením** vnútorné zariadenie a rozvody Objektu spotreby určené na odber Tepla za Odberným miestom, ktoré je vo vlastníctve alebo v správe Odberateľa;

(j) **Teplonosnou látkou** voda alebo iné médium prúdiace Sústavou, ktorým sa Teplo prenáša; Teplonosná látka je po celý čas vo výlučnom vlastníctve Dodávateľa;

(k) **Určeným meradlom** meradlo, ktoré je určeným meradlom podľa § 11 zákona č. 157/2018 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o metrológii**“) a slúži na meranie množstva dodaného Tepla, dodanej teplej vody alebo studenej vody na prípravu teplej vody;

(l) **Vykurovacím obdobím** určený čas dodávky tepla na vykurovanie podľa Vyhlášky o určenom čase a kvalite (článok 3 VOP);

(m) **Regulačným rokom** kalendárny rok; **rokom t** regulačný rok, na ktorý sa určuje alebo v ktorom platí Cena;

(n) **Regulačným príkonom** príkon odberného zariadenia vypočítaný podľa Cenovej vyhlášky a uvedený v Prílohe č. 1 Zmluvy, na ktorý sa uplatňuje fixná zložka Ceny;

(o) **Objednaným množstvom Tepla** množstvo Tepla v kWh dohodnuté na príslušný Regulačný rok podľa článku 5 VOP;

(p) **Fakturačným obdobím** kalendárny mesiac;

(q) **Platbou za opakované dodávky** mesačná platba dohodnutá v Dohode o platbách za opakované dodávky (Príloha č. 3 Zmluvy), ktorá má povahu preddavku na Cenu a zúčtuje sa Vyúčtovaním;

(r) **Vyúčtovaním** ročná vyúčtovacia faktúra podľa článku 9 VOP;

(s) **Písomnou formou** aj elektronická forma (e-mail) v prípadoch, v ktorých to Zmluva alebo VOP výslovne pripúšťajú;

(t) **Odberateľom – spotrebiteľom** Odberateľ, ktorý je spotrebiteľom (§ 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka), ako aj Odberateľ konajúci v mene a na účet vlastníkov bytov a nebytových priestorov, ktorí sú spotrebiteľmi; **Odberateľom – podnikateľom** každý iný Odberateľ.

3. PODMIENKY DODÁVKY TEPLA – URČENÝ ČAS A URČENÁ KVALITA

3.1 Dodávateľ dodáva Teplo v určenom čase a v určenej kvalite podľa Vyhlášky o určenom čase a kvalite a v súlade s technickými parametrami dohodnutými v Prílohe č. 1 Zmluvy.

3.2 Vykurovacie obdobie sa začína spravidla 1. septembra kalendárneho roka a končí sa 31. mája nasledujúceho kalendárneho roka. Teplo na vykurovanie začne Dodávateľ dodávať, ak vonkajšia priemerná denná teplota vzduchu vo Vykurovacom období klesne počas dvoch za sebou nasledujúcich dní pod 13 °C a podľa predpovede vývoja počasia nemožno očakávať zvýšenie vonkajšej priemernej dennej teploty v nasledujúcom dni nad túto hodnotu; vonkajšou priemernou dennou teplotou je štvrtina súčtu vonkajších teplôt meraných o 7.00 h, o 14.00 h a o 21.00 h v tieni s vylúčením vplyvu sálania

okolitých stien bytových domov, pričom teplota meraná o 21.00 h sa započítava dvakrát (§ 1 ods. 1 a 2 Vyhlášky o určenom čase a kvalite).

3.3 Dodávateľ preruší vykurovanie, ak vonkajšia priemerná denná teplota vzduchu vo Vykurovacom období vystúpi počas dvoch za sebou nasledujúcich dní nad 13 °C a podľa predpovede vývoja počasia nemožno očakávať jej pokles v nasledujúcom dni pod túto hodnotu; po opätovnom splnení podmienok podľa bodu 3.2 Dodávateľ vykurovanie vo Vykurovacom období obnoví (§ 1 ods. 3 Vyhlášky o určenom čase a kvalite).

3.4 Dodávateľ a Odberateľ sa môžu dohodnúť na vykurovaní mimo Vykurovacieho obdobia, ako aj na dodávke Tepla mimo určeného času alebo v inej ako určenej kvalite za dohodnutú odplatu (§ 15 ods. 1 písm. a) Zákona o tepelnej energetike), a to na základe písomnej (aj e-mailovej) objednávky Odberateľa podanej kontaktnou osobou uvedenou v Prílohe č. 1 Zmluvy a doručenej Dodávateľovi najmenej 24 hodín pred požadovaným začiatkom; ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, je odplatou za takúto dodávku variabilná zložka Ceny za namerané množstvo Tepla podľa Cenového rozhodnutia. Podrobnosti takejto dodávky upravuje Zmluva.

3.5 Teplo na prípravu teplej vody je Dodávateľ povinný dodávať denne od 4.00 h do 23.00 h a teplú vodu denne od 5.00 h do 23.00 h, ak sa Zmluvné strany v Zmluve nedohodli inak (§ 1 ods. 5 a 6 Vyhlášky o určenom čase a kvalite). Teplá voda sa dodáva tak, aby jej teplota na výtoku u Konečného spotrebiteľa bola najmenej 45 °C a najviac 55 °C (§ 2 ods. 3 Vyhlášky o určenom čase a kvalite, § 3 ods. 1 Vyhlášky o rozpočítavaní); táto podmienka sa považuje za splnenú, ak je nedostatočná teplota teplej vody u niektorého Konečného spotrebiteľa spôsobená poruchou alebo hydraulickým nevyregulovaním rozvodov teplej vody v Objekte spotreby za Odberným miestom.

3.6 V čase od 22.00 h do 5.00 h nasledujúceho dňa môže Dodávateľ po dohode s Odberateľom obmedziť vykurovanie v závislosti od vykurovaného objektu tak, aby boli dodržané požiadavky na tepelnú stabilitu miestnosti (§ 2 ods. 2 Vyhlášky o určenom čase a kvalite). Vykurovacia krivka dohodnutá v Prílohe č. 1 Zmluvy môže byť po vzájomnej písomnej dohode Zmluvných strán upravená v rozsahu projektom stanovených hodnôt a technických možností Dodávateľa (nočný a denný útlm vykurovania a prípravy teplej vody a podobne).

3.7 Ak Zariadenie na spotrebu tepla v Objekte spotreby nie je hydraulicky vyregulované, kvalita dodávky Tepla na vykurovanie a na prípravu teplej vody sa zabezpečuje na Odbernom mieste na úrovni parametrov dohodnutých v Zmluve (§ 2 ods. 4 Vyhlášky o určenom čase a kvalite).

3.8 Ak regulačné stupne vyhlásené podľa osobitných predpisov obmedzujú kvalitu dodávky Tepla, Dodávateľ dodáva Teplo podľa obmedzení uvedených v jednotlivých regulačných stupňoch (§ 3 Vyhlášky o určenom čase a kvalite).

4. TECHNICKÉ A PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

4.1 Dodávka Tepla je splnená prechodom Tepla zo Sústavy tepelných zariadení Dodávateľa do Zariadenia na spotrebu tepla Odberateľa na Odbernom mieste; týmto okamihom prechádza na Odberateľa vlastnícke právo k dodanému Teplu a nebezpečenstvo škody na ňom. Hranica dodávky a majetkovoprávna hranica zariadení je uvedená v Prílohe č. 1 Zmluvy. Odberateľ nie je oprávnený použiť dodané Teplo na iný účel, než je dohodnutý v Zmluve, ani ho ďalej dodávať tretím osobám mimo Objektu spotreby.

4.2 Sústava tepelných zariadení Dodávateľa vrátane technológie zdroja tepla, odovzdávacej stanice tepla, Určených meradiel a regulácie je počas celého trvania Zmluvy vo vlastníctve Dodávateľa alebo v jeho oprávnenom užívaní a nie je súčasťou ani príslušenstvom Objektu spotreby. Dodávateľ zodpovedá za technický stav Sústavy po Odberné miesto tak, aby bola bezpečná, energeticky hospodárna a zabezpečovala plynulú dodávku Tepla podľa Zmluvy. Dodávateľ je povinný zabezpečiť automatickú reguláciu teploty Teplonosnej látky na vykurovanie v závislosti od klimatických podmienok a trvale dodržiavať technické parametre Teplonosnej látky na Odbernom mieste dohodnuté v Zmluve (§ 25 ods. 2 Zákona o tepelnej energetike).

4.3 Dodávateľ a Odberateľ sú povinní dodržiavať zásady hospodárnosti prevádzky sústavy tepelných zariadení podľa § 25 Zákona o tepelnej energetike. Odberateľ zodpovedá za hydraulické vyregulovanie a stabilitu Zariadenia na spotrebu tepla za Odberným miestom, za jeho riadny technický stav a hospodárnu prevádzku a za tesnosť vnútorných rozvodov; je povinný prijímať opatrenia na zamedzenie neoprávneného odberu Teplonosnej látky a chrániť Teplonosnú látku pred nadmernými stratami a nežiaducou zmenou jej vlastností. Dodávateľ je v rozsahu doplnenej alebo nahradenej Teplonosnej látky, ktorej strata alebo znehodnotenie vznikli v Zariadení na spotrebu tepla, oprávnený požadovať od Odberateľa náhradu účelne vynaložených nákladov na jej výrobu, úpravu a doplnenie.

4.4 Odberateľ nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa vykonať zásah do vnútorných rozvodov Zariadenia na spotrebu tepla, ktorý by mal za následok zmenu hydraulických pomerov Sústavy tepelných zariadení Dodávateľa, pripájať ďalšie odberné zariadenia neuvažované v projekte, zvyšovať počet alebo výkon tepelných spotrebičov a tým zvyšovať tepelný príkon nad hodnoty dohodnuté v Prílohe č. 1 Zmluvy. Pred uskutočnením takéhoto zásahu je Odberateľ povinný predložiť Dodávateľovi projektovú dokumentáciu plánovaných zmien a umožniť mu posúdiť ich dôsledky; vyjadrenie Dodávateľa je pre Odberateľa záväzné. Za následky zásahu vykonaného bez súhlasu Dodávateľa Dodávateľ nezodpovedá a Odberateľ zodpovedá za škodu tým spôsobenú. Odberateľ nemá nárok na zvýšenie príkonu na krytie neprimeraných tepelných strát na sekundárnej strane.

4.5 Zásah do Sústavy tepelných zariadení Dodávateľa je možné vykonať len so súhlasom Dodávateľa (§ 22 ods. 3 Zákona o tepelnej energetike). Odberateľ nesmie zasahovať do zariadení vo vlastníctve Dodávateľa s výnimkou nevyhnutných úkonov pri havárii vykonaných poučenou osobou; o takomto úkone bezodkladne informuje Dodávateľa.

4.6 Odberateľ je povinný bez zbytočného odkladu ohlásiť Dodávateľovi poruchy na Zariadení na spotrebu tepla, ktoré majú vplyv na Sústavu alebo na Teplonosnú látku (vykurovacie telesá, armatúry, rozvody a podobne), a zabezpečiť ich čo najrýchlejšie odstránenie.

4.7 Odberateľ je povinný oznámiť Dodávateľovi najmenej 15 dní vopred (s výnimkou havárií), že bude na Zariadení na spotrebu tepla vykonávať opravy, vypustenie systému, údržbu alebo revízie, a po ich ukončení bezodkladne požiadať o obnovenie dodávky, ak bola prerušená. Ak tak neurobí, zodpovedá za škodu, ktorá tým Dodávateľovi vznikne.

4.8 Dodávateľ nezodpovedá za nedostatky vo vykurovaní Objektu spotreby spôsobené nedostatočnou tesnosťou okien a obvodového plášťa, nesprávne vykonanou domovou reguláciou, nedostatočným obehovým množstvom Teplonosnej látky vo vykurovacích telesách alebo nevhodnou inštaláciou alebo výhrevnou plochou vykurovacích telies vzhľadom na skutočnú potrebu tepla v miestnosti.

4.9 Odberateľ je povinný umožniť oprávneným osobám Dodávateľa trvalý a bezpečný prístup k Sústave tepelných zariadení Dodávateľa umiestnenej v Objekte spotreby a k Určeným meradlám v súlade s predpismi o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o ochrane pred požiarmi, a to na účely prevádzky, kontroly, údržby, opráv, odpočtov a výmeny meradiel. Odberateľ zodpovedá za poškodenie plomby a za poškodenie alebo odcudzenie zariadení Dodávateľa umiestnených v Objekte spotreby, ak ich spôsobil Odberateľ, Konečný spotrebiteľ alebo osoba, ktorej Odberateľ umožnil prístup k zariadeniam, alebo ak vznikli porušením povinnosti Odberateľa zabezpečiť priestory, v ktorých sú zariadenia umiestnené.

4.10 Odberateľ poskytne Dodávateľovi potrebnú súčinnosť na plnenie povinností, ktoré mu vyplývajú z § 25 ods. 2 Zákona o tepelnej energetike.

5. OBJEDNANÉ MNOŽSTVO TEPLA A PRÍKON

5.1 Odberateľ je povinný oznámiť Dodávateľovi najneskôr do 31. augusta kalendárneho roka množstvo objednaného Tepla na nasledujúci kalendárny rok podľa jednotlivých Odberných miest, osobitne na vykurovanie a osobitne na prípravu teplej vody (§ 19 ods. 2 písm. h) Zákona o tepelnej energetike), a to písomnou objednávkou; objednávka rešpektuje záväzok Odberateľa podľa bodu 5.4.

5.2 Objednané množstvo Tepla na nasledujúci Regulačný rok sa považuje za dohodnuté, ak Dodávateľ objednávku potvrdí do 15. septembra; ak sa Dodávateľ v tejto lehote nevyjadrí, považuje sa objednávka za potvrdenú v znení, v akom bola predložená. Dodávateľ je oprávnený objednávku úplne alebo čiastočne odmietnuť len z dôvodu nedostatku kapacity na výrobu alebo dodávku Tepla, ak Odberateľ požaduje vyššie množstvo než v predchádzajúcom Regulačnom roku, alebo ak objednávka neobsahuje náležitosti podľa VOP; v takom prípade Zmluvné strany bezodkladne rokujú o objednanom množstve.

5.3 Ak Odberateľ objednávku v lehote podľa bodu 5.1 nedoručí, za Objednané množstvo Tepla na nasledujúci Regulačný rok sa považuje množstvo Tepla skutočne dodaného v roku t-2 (§ 1 písm. i) Cenovej vyhlášky); pri Odbernom mieste, ktorému v roku t-2 nebolo Teplo dodávané celý rok, sa vychádza z Objednaného množstva Tepla naposledy dohodnutého v Zmluve.

5.4 Odberateľ je povinný počas trvania Zmluvy zabezpečovať potrebu Tepla Objektu spotreby v celom rozsahu odberom Tepla od Dodávateľa a odoberať Teplo v súlade so Zmluvou; skončiť odber Tepla môže len za podmienok podľa § 20 Zákona o tepelnej energetike a článku 16 VOP. Odberateľ sa zaväzuje zdržať sa úkonov, ktorých cieľom alebo dôsledkom by bola faktická nemožnosť dodávky Tepla zo Sústavy Dodávateľa (najmä výstavby iného zariadenia na výrobu tepla pre Objekt spotreby alebo pripojenia Objektu spotreby k zariadeniam inej osoby), ak Zákon o tepelnej energetike neustanovuje inak. Zmeny v spôsobe užívania Objektu spotreby, ktoré ovplyvňujú jeho celkovú potrebu Tepla, sú dôvodom na zmenu Objednaného množstva Tepla a príkonu dohodou Zmluvných strán.

5.5 Regulačný príkon odberného zariadenia sa určuje podľa Cenovej vyhlášky; pri novo pripojenom odbernom zariadení sa vypočíta z predpokladaného ročného množstva Tepla a počtu hodín ustanoveného Cenovou vyhláškou a uvedie sa v Prílohe č. 1 Zmluvy. Zmena Regulačného príkonu sa vykonáva dodatkom k Zmluve v súlade s Cenovou vyhláškou a Cenovým rozhodnutím.

6. MERANIE

6.1 Množstvo dodaného Tepla sa meria Určenými meradlami Dodávateľa na každom Odbernom mieste. Ak Dodávateľ dodáva teplo v teplej vode (teplú vodu pripravuje v odovzdávacej stanici Dodávateľa), meria Určeným meradlom aj množstvo tepla spotrebovaného na prípravu teplej vody v mieste jej prípravy a množstvo studenej vody dodanej na vstupe do ohrievača teplej vody, dodržiava určenú teplotu teplej vody na Odbernom mieste a umožní Odberateľovi vykonať kontrolu týchto množstiev (§ 17 ods. 1 Zákona o tepelnej energetike); ak Dodávateľ dodáva len teplo na prípravu teplej vody a teplú vodu pripravuje Odberateľ vo vlastnom zariadení, meria sa Určeným meradlom množstvo tepla dodaného na prípravu teplej vody na Odbernom mieste. Určené meradlá sú vo vlastníctve Dodávateľa; Dodávateľ zabezpečuje ich obstaranie, montáž, overovanie podľa všeobecne záväzných právnych predpisov a ich zabezpečenie proti neoprávnenému zásahu (§ 18 ods. 1 písm. b) Zákona o tepelnej energetike).

6.2 Dodávateľ písomne oznámi Odberateľovi termín výmeny Určeného meradla a údaje o vymieňanom meradle zaznamená v protokole za účasti zástupcu Odberateľa (§ 18 ods. 1 písm. c) Zákona o tepelnej energetike); ak sa zástupca Odberateľa v oznámenom termíne nedostaví, Dodávateľ vykoná výmenu bez jeho účasti a protokol zašle Odberateľovi.

6.3 Odpočty Určených meradiel a vyhodnotenie dodávky Tepla vykonáva Dodávateľ mesačne, spravidla v posledných štyroch pracovných dňoch kalendárneho mesiaca alebo v prvý pracovný deň nasledujúceho mesiaca, fyzickým odčítaním alebo diaľkovým odpočtom; v priebehu mesiaca môže Dodávateľ vykonávať kontrolné odpočty. Dodávateľ vykonáva mesačné bilancie výroby a dodávky Tepla (§ 18 ods. 1 písm. d) a e) Zákona o tepelnej energetike) a na požiadanie oznámi Odberateľovi stav meradiel k začiatku a ku koncu kalendárneho roka.

6.4 Odberateľ je povinný umožniť Dodávateľovi zapojenie, údržbu, odpočet a odpojenie Určeného meradla v Objekte spotreby, umožniť mu zabezpečiť Určené meradlo proti neoprávnenému zásahu, chrániť Určené meradlo pred poškodením a bezodkladne oznámiť Dodávateľovi neoprávnené zásahy do Určeného meradla alebo jeho poruchu (§ 18 ods. 7 Zákona o tepelnej energetike).

6.5 Odberateľ môže pre vlastnú potrebu po predchádzajúcom oznámení Dodávateľovi a za jeho prítomnosti namontovať podružné meradlá za Určeným meradlom tak, aby neovplyvňovali chod Určeného meradla; podružné meradlá Dodávateľ neodčítava, nekontroluje a ich údaje nie sú podkladom na fakturáciu.

6.6 Ak má Odberateľ pochybnosti o správnosti merania Určeným meradlom alebo zistí na ňom chybu, môže písomne požiadať Dodávateľa o preskúšanie meradla; Dodávateľ zabezpečí preskúšanie do 30 dní od doručenia žiadosti a výsledok preskúšania spolu s dokladom o overení oznámi Odberateľovi do 5 dní od jeho doručenia. Ak sa zistí chyba Určeného meradla, náklady preskúšania a výmeny znáša Dodávateľ; ak sa chyba nezistí, náklady preskúšania a výmeny znáša ten, kto o preskúšanie požiadal (§ 18 ods. 2 Zákona o tepelnej energetike).

6.7 Ak sa pri preskúšaní zistí, že chyba Určeného meradla prekračuje najväčšiu dovolenú chybu, Dodávateľ zabezpečí opravu alebo výmenu meradla a vyrovná s Odberateľom rozdiel v množstve dodaného Tepla za obdobie od preukázateľného vzniku chyby, a ak ho nemožno zistiť, od posledného odpočtu predchádzajúceho podaniu žiadosti o preskúšanie; množstvo Tepla za toto obdobie sa určí náhradným spôsobom podľa článku 7 VOP.

7. NÁHRADNÝ SPÔSOB URČENIA MNOŽSTVA DODANÉHO TEPLA

7.1 Ak nemožno množstvo dodaného Tepla zistiť z údajov Určeného meradla (najmä pri poruche meradla, jeho výmene alebo overovaní, alebo ak Odberateľ neumožnil Dodávateľovi prístup k meradlu), určí sa množstvo Tepla na vykurovanie za dotknuté obdobie technickým prepočtom pomocou dennostupňov zo spotreby Tepla v porovnateľnom období, v ktorom bolo meranie vykonávané správne, s prihliadnutím na spotrebu Tepla iných porovnateľných odberných zariadení zásobovaných Dodávateľom; ak takáto spotreba nie je k dispozícii, určí sa z projektovanej tepelnej straty Objektu spotreby dennostupňovou metódou.

7.2 Množstvo Tepla na prípravu teplej vody a množstvo teplej vody za dotknuté obdobie sa určí zo spotreby v porovnateľnom období, v ktorom bolo meranie vykonávané správne, s prihliadnutím na počet dní dotknutého obdobia; dennostupňová metóda sa pri teplej vode nepoužije. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že sa množstvo dodanej teplej vody určí zo súčtu spotrieb nameraných určenými meradlami u Konečných spotrebiteľov.

7.3 Náhradný spôsob určenia množstva Tepla sa použije aj v prípade neoprávneného odberu Tepla, ak nemožno skutočne odobraté množstvo zistiť; tým nie je dotknutý nárok Dodávateľa na náhradu škody.

8. CENA TEPLA

8.1 Odberateľ platí Dodávateľovi za dodávku Tepla Cenu podľa Cenového rozhodnutia platného pre príslušný Regulačný rok, a to vo výške Úradom určenej alebo schválenej maximálnej ceny, pevnej ceny alebo inak regulovanej ceny v závislosti od spôsobu cenovej regulácie podľa Zákona o regulácii a Cenovej vyhlášky. Variabilná zložka Ceny sa uplatňuje za namerané množstvo Tepla; fixná zložka Ceny sa uplatňuje v EUR na kilowatt Regulačného príkonu odberného zariadenia a fakturuje sa vo výške jednej dvanástiny ročnej hodnoty za každý kalendárny mesiac vrátane mesiacov, v ktorých Odberateľ Teplo neodoberal.

8.2 Dodávateľ oznámi Odberateľovi vydanie nového alebo zmeneného Cenového rozhodnutia bez zbytočného odkladu po nadobudnutí jeho právoplatnosti písomne alebo e-mailom a zverejní ho na svojom webovom sídle; na žiadosť Odberateľa mu Cenové rozhodnutie sprístupní k nahliadnutiu. Nové alebo zmenené Cenové rozhodnutie sa uplatní odo dňa jeho účinnosti bez potreby dodatku k Zmluve; Dodávateľ zároveň upraví Platby za opakované dodávky podľa článku 9 VOP.

8.3 Po skončení roku t Dodávateľ v lehote a spôsobom podľa Cenovej vyhlášky (ku dňu vydania VOP do 31. marca nasledujúceho kalendárneho roka dobropisom podľa § 8 Cenovej vyhlášky) zúčtuje náklady zahrnuté v určenej variabilnej zložke a fixnej zložke maximálnej ceny tepla a primeraný zisk so

skutočnými ekonomicky oprávnenými nákladmi. Takto zúčtovaná Cena sa považuje za Cenu podľa Zmluvy.

8.4 Ak všeobecne záväzný právny predpis (najmä nariadenie vlády Slovenskej republiky) ustanoví pre Odberateľa alebo pre Objekt spotreby maximálnu cenu Tepla nižšiu než Cena podľa Cenového rozhodnutia alebo iný osobitný cenový režim, Dodávateľ ho uplatní za podmienok a v rozsahu ustanovených týmto predpisom; Odberateľ je povinný Dodávateľovi bezodkladne poskytnúť údaje a vyhlásenia potrebné na jeho uplatnenie a zodpovedá za ich správnosť.

8.5 Cena je uvedená bez dane z pridanej hodnoty; daň z pridanej hodnoty sa uplatní vo výške podľa právnych predpisov účinných v deň vzniku daňovej povinnosti.

9. FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1 Fakturačným obdobím je kalendárny mesiac. Dodávateľ fakturuje Odberateľovi dodávku Tepla mesačnou faktúrou za opakované dodávky vo výške Platby za opakované dodávky podľa Dohody o platbách za opakované dodávky (Príloha č. 3 Zmluvy). Prvú faktúru za opakované dodávky za obdobie odo dňa začatia dodávky do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom sa dodávka začala, vystaví Dodávateľ bezodkladne po začatí dodávky, a to v pomernej výške podľa počtu dní.

9.2 Platba za opakované dodávky sa určuje ako súčet jednej dvanástiny fixnej zložky Ceny za Regulačný príkon a jednej dvanástiny súčinu Objednaného množstva Tepla a variabilnej zložky Ceny, ak Dohoda o platbách za opakované dodávky neustanovuje inak. Platby za opakované dodávky sú počas kalendárneho roka rovnaké, ak sa ich výška neupraví podľa nasledujúcej vety; rozdiel medzi nimi a Cenou za skutočne dodané množstvo Tepla sa zúčtuje vo Vyúčtovaní podľa bodu 9.3. Dodávateľ upraví výšku Platby za opakované dodávky písomným oznámením Odberateľovi výlučne pri zmene Cenového rozhodnutia, pri zmene Objednaného množstva Tepla alebo Regulačného príkonu a pri zmene právnych predpisov s vplyvom na Cenu; oznámenie obsahuje dôvod, výpočet a dátum účinnosti zmeny a nahrádza Prílohu č. 3 Zmluvy v dotknutom rozsahu.

9.3 Dodávateľ vystaví Odberateľovi Vyúčtovanie za kalendárny rok najneskôr do 31. marca nasledujúceho kalendárneho roka podľa skutočne dodaného množstva Tepla zisteného Určenými meradlami (alebo určeného náhradným spôsobom podľa článku 7 VOP), Regulačného príkonu a Ceny platnej pre príslušný Regulačný rok, so zohľadnením zúčtovania podľa bodu 8.3. Vo Vyúčtovaní sa zúčtujú všetky Platby za opakované dodávky uhradené za zúčtované obdobie; nedoplatok uhradí Odberateľ v lehote splatnosti Vyúčtovania a preplatok vráti Dodávateľ Odberateľovi v tej istej lehote na bankový účet Odberateľa uvedený v Zmluve, ak sa Zmluvné strany nedohodnú na jeho započítaní s najbližšie splatnými Platbami za opakované dodávky. Vyúčtovanie sa vystaví aj pri skončení Zmluvy, a to do 30 dní od skončenia dodávky.

9.4 Vyúčtovanie obsahuje pre každé Odberné miesto najmä: stav Určeného meradla na začiatku a na konci zúčtovaného obdobia, namerané množstvo Tepla na vykurovanie a na prípravu teplej vody v kWh, Regulačný príkon v kW, variabilnú a fixnú zložku Ceny, celkovú cenu za Teplo osobitne pre vykurovanie a pre prípravu teplej vody, zúčtované Platby za opakované dodávky a výsledný preplatok alebo nedoplatok, ako aj údaje potrebné na rozpočítavanie nákladov Konečným spotrebiteľom podľa článku 11 VOP.

9.5 Splatnosť faktúr za opakované dodávky, Vyúčtovania a ostatných faktúr je 15 dní odo dňa ich vystavenia, ak Zmluva alebo VOP neustanovujú inak; ak by deň splatnosti pripadol na sobotu, nedeľu alebo sviatok, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň. Fakturované sumy sa zaokrúhľujú na dve desatinné miesta podľa matematických pravidiel. Platby sa uhrádzajú bezhotovostným prevodom na bankový účet Dodávateľa uvedený vo faktúre s uvedením variabilného symbolu; peňažný záväzok je splnený pripísaním sumy na účet Dodávateľa.

9.6 Faktúry majú náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o DPH**“). Deň dodania Tepla na účely Zákona o DPH sa

určuje podľa § 19 ods. 3 a 4 Zákona o DPH (pri opakovanom dodaní najneskôr posledným dňom Fakturačného obdobia, na ktoré sa platba vzťahuje; pri platbe prijatej pred dodaním vzniká daňová povinnosť dňom prijatia platby) a Dodávateľ ho uvedie na faktúre.

9.7 Odberateľ súhlasí s vyhotovovaním a zasielaním faktúr v elektronickej podobe (§ 71 ods. 1 písm. b) Zákona o DPH) na e-mailovú adresu uvedenú v Prílohe č. 1 Zmluvy; elektronická faktúra sa považuje za doručenú v pracovný deň nasledujúci po jej odoslaní na túto adresu, ak Odberateľ nepreukáže opak. Ak je Dodávateľ podľa Zákona o DPH povinný vyhotoviť elektronickú faktúru v štruktúrovanom formáte a zaslať ju doručovacou službou (§ 85o Zákona o DPH v znení účinnom od 1. januára 2027), vyhotovenie takejto faktúry nepodlieha súhlasu Odberateľa a Zmluvné strany si poskytnú súčinnosť potrebnú na zasielanie a prijímanie takýchto faktúr.

9.8 Ak je Odberateľ v omeškaní s úhradou faktúry, Dodávateľ ho písomne vyzve na úhradu v náhradnej lehote, ktorá nie je kratšia ako 15 dní odo dňa doručenia výzvy; výzvu Dodávateľ oznámi miestne obvyklým spôsobom aj Konečným spotrebiteľom (§ 26 ods. 1 písm. e) Zákona o tepelnej energetike). Po márnom uplynutí náhradnej lehoty je Dodávateľ oprávnený obmedziť alebo prerušiť dodávku Tepla podľa článku 13 VOP a postupovať podľa článku 16 VOP.

9.9 Pri omeškaní Odberateľa s úhradou akejkoľvek platby podľa Zmluvy má Dodávateľ právo na úroky z omeškania:

(a) ak je Odberateľom spotrebiteľ alebo Odberateľ konajúci v mene vlastníkov bytov a nebytových priestorov – vo výške podľa všeobecne záväzných právnych predpisov,

(b) ak je Odberateľom podnikateľ – vo výške 0,04 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania; popri úrokoch z omeškania má Dodávateľ nárok na paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky vo výške 40 EUR (§ 369c Obchodného zákonníka).

Rovnaké úroky z omeškania patria Odberateľovi pri omeškaní Dodávateľa s vrátením preplatku.

9.10 Odberateľ je oprávnený jednostranne započítať svoju pohľadávku voči Dodávateľovi len so súhlasom Dodávateľa alebo ak ide o pohľadávku priznanú právoplatným rozhodnutím; toto obmedzenie sa nevzťahuje na Odberateľa – spotrebiteľa. Dodávateľ je oprávnený započítať preplatok z Vyúčtovania alebo iný svoj záväzok voči Odberateľovi proti splatným pohľadávkam voči Odberateľovi z tejto Zmluvy; o započítaní Odberateľa písomne informuje.

9.11 Ak sa pri fakturácii zistí chyba (nesprávny odpočet, chyba vo výpočte, nesprávna sadzba, nesprávne obdobie), vyrovná Dodávateľ rozdiel opravným dokladom vystaveným v súlade so Zákonom o DPH; Dodávateľ je oprávnený opraviť faktúru aj z vlastného podnetu.

10. REKLAMÁCIE FAKTÚR

10.1 Odberateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu faktúry alebo Vyúčtovania písomne (listom alebo e-mailom na adresu Dodávateľa na doručovanie), a to spravidla do 30 dní odo dňa doručenia faktúry; reklamácia obsahuje číslo reklamovanej faktúry, dôvod reklamácie a rozsah reklamovanej sumy. Uplatnením reklamácie po tejto lehote právo Odberateľa na vyrovnanie nesprávne fakturovaných súm nezaniká; Dodávateľ však nezodpovedá za omeškanie s vyrovnaním, ktoré tým vzniklo.

10.2 Dodávateľ reklamáciu prešetrí a výsledok písomne oznámi Odberateľovi do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie; ak reklamáciu nemožno v tejto lehote vybaviť z objektívnych dôvodov, Dodávateľ oznámi Odberateľovi pred uplynutím lehoty dôvod a predpokladaný termín vybavenia.

10.3 Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť reklamovanej faktúry; Odberateľ je povinný faktúru uhradiť v lehote splatnosti. Ak je reklamácia dôvodná, Dodávateľ vystaví opravný doklad a rozdiel vráti Odberateľovi alebo započíta podľa bodu 9.10 do 15 dní od vybavenia reklamácie; úroky z omeškania z nesprávne fakturovanej sumy sa v takom prípade neuplatňujú.

11. ÚDAJE NA ROZPOČÍTAVANIE A INFORMAČNÉ POVINNOSTI

11.1 Odberateľ, ktorý rozpočítava množstvo dodaného Tepla Konečným spotrebiteľom, je povinný písomne oznámiť Dodávateľovi súčet spotrieb nameraných určenými meradlami na meranie množstva teplej vody spotrebovanej Konečnými spotrebiteľmi za uplynulý kalendárny rok najneskôr do 31. januára nasledujúceho kalendárneho roka (§ 9 ods. 4 Vyhlášky o rozpočítavaní), ak Dodávateľ nemeria množstvo dodanej teplej vody na Odbernom mieste. Zmena nahlásených údajov po tomto termíne sa v Dodávateľom vykonanom rozpočítaní nezohľadní, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

11.2 Dodávateľ poskytne Odberateľovi údaje potrebné na výpočet základnej a spotrebnej zložky nákladov na teplú vodu a na vykurovanie za uplynulý kalendárny rok (§ 9 ods. 8 a § 11 Vyhlášky o rozpočítavaní) vo Vyúčtovaní alebo samostatne najneskôr spolu s Vyúčtovaním tak, aby Odberateľ mohol vykonať rozpočítanie v lehote podľa osobitných predpisov.

11.3 Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi na jeho žiadosť informácie o Objektoch spotreby v rozsahu podľa § 30 písm. f) Zákona o tepelnej energetike (kraj, okres, obec, časť obce, ulica, súpisné číslo, orientačné číslo, katastrálne územie a číslo listu vlastníctva) a oznámiť mu každú ich zmenu do 30 dní odo dňa, keď k nej došlo (§ 18 ods. 7 písm. f) Zákona o tepelnej energetike).

11.4 Odberateľ je ďalej povinný bezodkladne, najneskôr do 15 dní, písomne oznámiť Dodávateľovi zmenu obchodného mena alebo názvu, sídla, identifikačných údajov, pridelenie IČ DPH, právnej formy, osôb oprávnených konať, správcu alebo spôsobu správy Objektu spotreby, bankového spojenia, adries na doručovanie a kontaktných osôb; do doručenia oznámenia sa za platné považujú údaje naposledy oznámené. Oznámenie nahrádza dodatok k Zmluve. Odberateľ zodpovedá za škodu, ktorá Dodávateľovi vznikne porušením tejto povinnosti.

12. ŠTANDARDY KVALITY A REKLAMÁCIE DODÁVKY TEPLA

12.1 Dodávateľ dodržiava štandardy kvality dodávky tepla podľa Vyhlášky o štandardoch kvality, najmä zabezpečenie maximálneho tepelného príkonu na Odbernom mieste, dodržanie určeného času dodávky tepla na vykurovanie, obnovenie dodávky Tepla po technickej poruche v lehotách podľa § 2 Vyhlášky o štandardoch kvality, dodržanie vykurovacej krivky alebo odberového diagramu, dodržanie teploty teplej vody, oznamovanie plánovaných obmedzení a prerušení a lehoty na vybavenie podaní. Za nedodržanie štandardov kvality patrí Odberateľovi kompenzačná platba vo výške a za podmienok podľa § 6 a § 7 Vyhlášky o štandardoch kvality; jej úhrada nie je podmienená žiadosťou Odberateľa. Nárok na kompenzačnú platbu nevzniká v prípadoch podľa § 4 Vyhlášky o štandardoch kvality (najmä pri poruche alebo nehospodárnej prevádzke Zariadenia na spotrebu tepla za Odberným miestom alebo pri neposkytnutí súčinnosti Odberateľom).

12.2 Nedostatočnú kvalitu dodávky Tepla (poruchu vykurovania alebo dodávky teplej vody) nahlasuje Odberateľ alebo ním poverená osoba bezodkladne telefonicky na poruchovú službu Dodávateľa a následne písomne (e-mailom); hlásenie obsahuje označenie Objektu spotreby, vchodu a poschodia, opis a rozsah poruchy (celý objekt, vchod, stúpačka, vykurovacie teleso) a kontaktnú osobu. Dodávateľ zabezpečí preverenie stavu, o výsledku informuje Odberateľa a odstráni poruchu na Sústave v lehotách podľa Vyhlášky o štandardoch kvality; písomné oznámenie o preverení kvality dodávky Tepla zašle do 3 pracovných dní od doručenia písomnej žiadosti Odberateľa (§ 3 písm. h) Vyhlášky o štandardoch kvality).

12.3 Odstraňovanie porúch Zariadenia na spotrebu tepla za Odberným miestom (najmä nesprávne hydraulické vyregulovanie, poruchy rozvodov, vykurovacích telies alebo armatúr v Objekte spotreby) nie je súčasťou dodávky Tepla; Dodávateľ môže na základe písomnej objednávky Odberateľa a za dohodnutú odplatu poskytnúť pri ich odstraňovaní súčinnosť.

12.4 Na podania Odberateľa týkajúce sa dodávky Tepla a na žiadosti o overenie správnosti Vyúčtovania Dodávateľ odpovie písomne do 30 dní od ich doručenia (§ 3 písm. g) Vyhlášky o štandardoch kvality).

13. OBMEDZENIE A PRERUŠENIE DODÁVKY TEPLA

13.1 Dodávateľ môže obmedziť alebo prerušiť dodávku Tepla v prípadoch a spôsobom vyplývajúcim zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Ak všeobecne záväzné právne predpisy takéto dôvody nevymedzujú, Dodávateľ môže dodávku Tepla obmedziť alebo prerušiť v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutný čas v prípade, ak

(a) vykonáva plánovanú rekonštrukciu, opravu, údržbu alebo revíziu Sústavy tepelných zariadení,

(b) vznikla havária alebo sa odstraňuje jej následok na Sústave tepelných zariadení,

(c) sa Teplo odoberá sústavou tepelných zariadení, ktoré ohrozujú život a zdravie osôb alebo ich majetok,

(d) výrobu Tepla nemôže zabezpečiť z dôvodu obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu podľa osobitného predpisu alebo ak bola prerušená dodávka elektriny alebo dodávka vody na výrobu Tepla,

(e) Odberateľ je v omeškaní s platbou za dodané Teplo, so zaplatením Platby za opakované dodávky alebo nedoplatku z Vyúčtovania a platbu neuhradil ani po uplynutí náhradnej lehoty určenej vo výzve Dodávateľa, ktorá nie je kratšia ako 15 dní odo dňa doručenia výzvy, pričom výzvu Dodávateľ oznámil miestne obvyklým spôsobom aj Konečným spotrebiteľom,

(f) odber Tepla je neoprávnený (článok 14 VOP).

13.2 Pri obmedzení alebo prerušení dodávky Tepla z dôvodov podľa bodu 13.1 písm. a) a e) je Dodávateľ povinný oznámiť Odberateľovi začiatok a skončenie obmedzenia alebo prerušenia najmenej 15 dní vopred písomne alebo miestne obvyklým spôsobom (§ 26 ods. 2 Zákona o tepelnej energetike); Odberateľ s oznámením preukázateľne oboznámi Konečných spotrebiteľov. Pri obmedzení alebo prerušení z dôvodov podľa bodu 13.1 písm. b) až d) Dodávateľ oznámi Odberateľovi vznik a predpokladané trvanie obmedzenia alebo prerušenia bezodkladne, telefonicky alebo e-mailom.

13.3 Po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia je Dodávateľ povinný dodávku Tepla bezodkladne obnoviť (§ 26 ods. 3 Zákona o tepelnej energetike); pri prerušení pre neuhradenie platby obnoví Dodávateľ dodávku bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní po pripísaní dlžnej sumy na účet Dodávateľa; úroky z omeškania a náklady prerušenia sa vyúčtujú samostatne. Náklady spojené s prerušením a obnovením dodávky z dôvodu podľa bodu 13.1 písm. e) alebo f) znáša Odberateľ vo výške preukázateľne a účelne vynaložených nákladov.

13.4 Ak vznikla Odberateľovi škoda pri obmedzení alebo prerušení dodávky Tepla z dôvodu podľa bodu 13.1 písm. a), môže uplatniť náhradu škody a ušlého zisku voči Dodávateľovi len vtedy, ak si Dodávateľ nesplnil oznamovaciu povinnosť podľa bodu 13.2 alebo nedodržal oznámený termín skončenia obmedzenia alebo prerušenia (§ 26 ods. 4 Zákona o tepelnej energetike). Ak vznikla Odberateľovi škoda pri obmedzení alebo prerušení dodávky Tepla z dôvodov, ktoré zavinil Dodávateľ, má Odberateľ právo uplatniť náhradu škody a ušlého zisku voči Dodávateľovi v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď sa o jej vzniku dozvedel, najneskôr však do jedného roka odo dňa, keď škoda alebo ušlý zisk vznikli (§ 26 ods. 5 Zákona o tepelnej energetike).

13.5 Za obmedzenie alebo prerušenie dodávky Tepla sa nepovažuje obmedzenie alebo prerušenie, ktoré vzniklo poruchou Zariadenia na spotrebu tepla za Odberným miestom, ani odchýlka od zmluvne dohodnutého prevádzkového stavu trvajúca menej ako tri hodiny (§ 1 písm. a) Vyhlášky o štandardoch kvality).

14. NEOPRÁVNENÝ ODBER TEPLA

14.1 Neoprávneným odberom Tepla je odber Tepla bez uzavretej písomnej zmluvy o dodávke a odbere tepla s výnimkou podľa § 19 ods. 3 písm. b) Zákona o tepelnej energetike, odber v rozpore s uzavretou Zmluvou alebo odber Tepla z verejného rozvodu tepla alebo z tepelnej prípojky bez vedomia a súhlasu Dodávateľa (§ 22 ods. 1 Zákona o tepelnej energetike).

14.2 Za škodu spôsobenú Dodávateľovi neoprávneným odberom zodpovedá osoba, ktorá neoprávnene Teplo odobrala (§ 22 ods. 2 Zákona o tepelnej energetike). Množstvo neoprávnene odobratého Tepla sa určí náhradným spôsobom podľa článku 7 VOP; Dodávateľ má popri náhrade škody nárok na náhradu nákladov spojených so zistením neoprávneného odberu, prerušením a obnovením dodávky.

15. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A VYŠŠIA MOC

15.1 Zmluvná strana, ktorá poruší povinnosť zo Zmluvy, je povinná nahradiť druhej Zmluvnej strane škodu tým spôsobenú, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (§ 373 a § 374 Obchodného zákonníka; pri spotrebiteľskej zmluve § 420 Občianskeho zákonníka). Zodpovednosť Dodávateľa za škodu spôsobenú obmedzením alebo prerušením dodávky Tepla sa spravuje § 26 ods. 4 a 5 Zákona o tepelnej energetike a článkom 13 VOP.

15.2 Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť (vyššiu moc) sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by ju povinná Zmluvná strana odvrátila alebo prekonala a že by ju v čase vzniku záväzku predvídala, najmä živelná pohroma, vojna, sabotáž, teroristický čin, blokáda, požiar, štrajk, epidémia, stav núdze v tepelnej energetike alebo v elektroenergetike alebo plynárenstve, opatrenia orgánov verejnej moci a prerušenie dodávky elektriny, plynu alebo vody zo strany ich dodávateľov, ak ho Dodávateľ nezavinil. Zmluvná strana dotknutá vyššou mocou bezodkladne oznámi druhej Zmluvnej strane jej vznik, predpokladané trvanie a následky; účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené na čas trvania prekážky.

15.3 Zmena právnych predpisov alebo Cenových rozhodnutí nie je vyššou mocou; jej dôsledky pre Zmluvu upravuje článok 19 VOP.

16. TRVANIE A SKONČENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU

16.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak Zmluva neustanovuje inak. Zmluvný vzťah pri dodávke Tepla možno skončiť dohodou Zmluvných strán, výpoveďou alebo odstúpením od Zmluvy z dôvodov a spôsobom podľa Zákona o tepelnej energetike, Zmluvy a týchto VOP.

16.2 Odberateľ môže vypovedať Zmluvu, ak výpoveď písomne oznámi Dodávateľovi najmenej šesť mesiacov pred požadovaným skončením dodávky Tepla a spĺňa niektorú z podmienok skončenia odberu tepla podľa § 20 Zákona o tepelnej energetike (§ 19 ods. 4 Zákona o tepelnej energetike). Odberateľ môže skončiť odber Tepla na základe zákona alebo dohodou (§ 20 ods. 1 Zákona o tepelnej energetike). Skončiť odber Tepla na základe zákona možno, ak (§ 20 ods. 2 Zákona o tepelnej energetike)

(a) Dodávateľ bez predchádzajúcej dohody s Odberateľom a Konečným spotrebiteľom zmení Teplonosnú látku,

(b) Dodávateľ ani po predchádzajúcej písomnej výzve Odberateľa alebo Konečného spotrebiteľa neodstráni nedostatky v kvalite, množstve a v spoľahlivosti dodávok Tepla alebo neplní podstatné náležitosti Zmluvy, najmä parametre Teplonosnej látky a hospodárnosť dodávky Tepla; pre vylúčenie pochybností, podstatnými náležitosťami Zmluvy sa okrem parametrov Teplonosnej látky a hospodárnosti dodávky Tepla považujú dojednania o dodávke Objednaného množstva tepla, výške Ceny a pravidlách obmedzovania a prerušovania dodávky tepla,

(c) Objekt spotreby nie je pripojený do Sústavy Dodávateľa z účinného centralizovaného zásobovania teplom a Odberateľ splní podmienky podľa bodu 16.3 VOP,

(d) Objekt spotreby je pripojený do Sústavy Dodávateľa z účinného centralizovaného zásobovania teplom okrem účinného centralizovaného zásobovania teplom z obnoviteľných zdrojov a Odberateľ si zabezpečí teplo vyrobené výlučne z obnoviteľných zdrojov energie alebo odpadového tepla v decentralizovanom zdroji tepla, ak so skončením odberu Tepla nie je spojené odpojenie Objektu spotreby od Sústavy Dodávateľa.

16.3 Ak je so skončením odberu Tepla spojené odpojenie Objektu spotreby od Sústavy Dodávateľa, môže Odberateľ skončiť odber Tepla len vtedy, ak uhradí Dodávateľovi ekonomicky oprávnené náklady

vyvolané odpojením Odberateľa od Sústavy Dodávateľa (§ 20 ods. 3 Zákona o tepelnej energetike). Rozsah a spôsob výpočtu ekonomicky oprávnených nákladov ustanovuje všeobecne záväzný právny predpis vydaný Úradom (ku dňu vydania týchto VOP Vyhláška o nákladoch odpojenia); tieto náklady zahŕňajú náklady, ktoré vznikli priamo v dôsledku fyzického odpojenia Objektu spotreby, a náhradu neamortizovanej časti prostriedkov potrebných na výrobu a rozvod Tepla Odberateľovi (§ 20 ods. 5 Zákona o tepelnej energetike). Ak v čase skončenia odberu Tepla nebude účinný všeobecne záväzný právny predpis upravujúci rozsah alebo spôsob výpočtu týchto nákladov, ekonomicky oprávnené náklady sa určia spôsobom zodpovedajúcim právnej úprave účinnej ku dňu vydania týchto VOP, a to ako súčet (i) skutočných, preukázateľných a nevyhnutne vynaložených nákladov súvisiacich s fyzickým odpojením Objektu spotreby vrátane fixnej zložky ceny Tepla za rok odpojenia, (ii) pomernej časti neamortizovaných prostriedkov na výrobu a rozvod Tepla určenej ako trojnásobok ročných odpisov príslušného majetku v pomere regulačného príkonu Odberateľa k celkovému regulačnému príkonu a (iii) pri majetku výhradne zriadenom pre Odberateľa, ktorý sa v dôsledku odpojenia prestane používať na účel, na ktorý bol zriadený, jeho zostatkovej ceny. Ak Dodávateľ dodáva menej ako 50 % tepla vyrobeného z obnoviteľných zdrojov energie, môže Odberateľ skončiť odber Tepla len vtedy, ak zabezpečí dodávku tepla vyrobeného z obnoviteľných zdrojov energie v podiele o 20 % vyššom, ako má Dodávateľ (§ 20 ods. 4 Zákona o tepelnej energetike). Odber Tepla možno skončiť len na úrovni celého Objektu spotreby (§ 20 ods. 6 Zákona o tepelnej energetike).

16.4 Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Odberateľ napriek predchádzajúcej písomnej výzve Dodávateľa s lehotou na nápravu najmenej 30 dní neodstránil závady na Zariadení na spotrebu tepla alebo vnútorných rozvodoch Objektu spotreby, ktoré ohrozujú bezpečnosť alebo spoľahlivosť prevádzky Sústavy alebo dodávku Tepla iným odberateľom, alebo ak Odberateľ porušil svoj záväzok podľa bodov 4.4, 4.5 alebo 5.4 VOP.

Dodávateľ nie je oprávnený vypovedať Zmluvu bez uvedenia dôvodu.

16.5 Dodávateľ je ďalej oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak

(a) Odberateľ je v omeškaní s úhradou akejkoľvek platby podľa Zmluvy a neuhradí ju ani do 30 dní po uplynutí náhradnej lehoty podľa bodu 9.8 VOP,

(b) Odberateľ odoberá Teplo neoprávnene a neoprávnený odber neodstráni ani v lehote 30 dní od doručenia písomnej výzvy Dodávateľa,

(c) Dodávateľ oprávnene prerušil alebo obmedzil dodávku Tepla z dôvodu podľa bodu 13.1 písm. c), e) alebo f) VOP a tento stav trvá nepretržite aspoň 90 dní alebo akýchkoľvek 120 dní v roku.

Odstúpenie od Zmluvy je účinné doručením písomného oznámenia o odstúpení Odberateľovi; odstúpením sa Zmluva zrušuje s účinkami ku dňu doručenia oznámenia (ex nunc). Odberateľ je v prípade odstúpenia podľa písm. a) až c) povinný nahradiť Dodávateľovi škodu podľa článku 15 VOP vrátane skutočne a preukázateľne vynaložených nákladov, ktoré vznikli priamo v dôsledku fyzického odpojenia Objektu spotreby.

16.6 Zmluva sa skončí aj dňom, keď Dodávateľovi zanikne alebo bude zrušené povolenie na výrobu a rozvod tepla.

16.7 Skončením Zmluvy nezanikajú nároky Zmluvných strán vzniknuté do dňa skončenia ani ustanovenia Zmluvy a VOP, ktoré podľa svojej povahy majú trvať aj po skončení Zmluvy (najmä Vyúčtovanie, úhrada Ceny, náhrada škody, mlčanlivosť, doručovanie). Dodávateľ vykoná záverečný odpočet Určených meradiel za účasti Odberateľa a vystaví Vyúčtovanie podľa bodu 9.3 VOP.

17. KOMUNIKÁCIA A DORUČOVANIE

17.1 Písomnosti podľa Zmluvy sa doručujú osobne, poštou (doporučene) alebo e-mailom na adresy uvedené v Prílohe č. 1 Zmluvy alebo na adresy naposledy oznámené podľa bodu 11.4 VOP. Výpoveď, odstúpenie od Zmluvy, výzva podľa bodu 9.8 a dodatky k Zmluve sa doručujú v listinnej podobe poštou alebo osobne; ostatné oznámenia (najmä oznámenia o Cenovom rozhodnutí, o zmene Platieb za opakované

dodávky, o obmedzení alebo prerušení dodávky, objednávky, reklamácie, hlásenia porúch) možno doručovať e-mailom.

17.2 Písomnosť doručovaná poštou sa považuje za doručenú dňom jej prevzatia adresátom; ak adresát prevzatie odmietne, dňom odmietnutia; ak sa zásielka vráti ako nedoručená (uplynutie odbernej lehoty, adresát neznámy, odsťahoval sa), tretím pracovným dňom po jej odovzdaní na poštovú prepravu, ak bola zaslaná na adresu na doručovanie podľa Zmluvy. Písomnosť doručovaná e-mailom sa považuje za doručenú v pracovný deň nasledujúci po jej odoslaní, ak odosielateľ nedostal automatické oznámenie o nedoručení; e-mail sa nepovažuje za doručený, ak bol odoslaný na inú než dohodnutú adresu. Pri Odberateľovi – spotrebiteľovi sa uplatňujú ustanovenia o doručovaní len v rozsahu, v akom nie sú v jeho neprospech odchylné od právnych predpisov.

17.3 Bežná prevádzková komunikácia (hlásenie porúch, dohody o začatí alebo prerušení vykurovania, kontrolné odpočty) prebieha medzi kontaktnými osobami Zmluvných strán telefonicky alebo e-mailom; Zmluvné strany si oznamujú zmeny kontaktných osôb bez zbytočného odkladu.

18. MLČANLIVOSŤ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

18.1 Zmluvné strany zachovávajú mlčanlivosť o obchodných, technických a cenových informáciách druhej Zmluvnej strany, ktoré sa dozvedeli v súvislosti so Zmluvou a ktoré nie sú verejne dostupné, s výnimkou informácií, ktoré sú povinné zverejniť alebo sprístupniť podľa právnych predpisov (najmä podľa zákona č. 211/2000 Z. z., Zákona o tepelnej energetike a Zákona o regulácii), informácií poskytnutých orgánom verejnej moci, odborným poradcom viazaným povinnosťou mlčanlivosti, členom orgánov, zamestnancom, správcovi a vlastníkom bytov a nebytových priestorov v Objekte spotreby v rozsahu potrebnom na plnenie Zmluvy a rozpočítavanie nákladov. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení Zmluvy.

18.2 Informácia o spracúvaní osobných údajov fyzických osôb v súvislosti so Zmluvou je uvedená v Prílohe č. 4 Zmluvy a na webovom sídle Dodávateľa. Odberateľ je povinný poskytnúť túto informáciu dotknutým osobám, ktorých osobné údaje Dodávateľovi odovzdáva.

19. ZMENA VOP

19.1 Dodávateľ je oprávnený VOP zmeniť z týchto dôvodov: zmena právnych predpisov alebo rozhodnutí Úradu, ktoré majú vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, zmena technických podmienok prevádzky Sústavy, zmena spôsobu fakturácie alebo komunikácie vyvolaná právnymi predpismi alebo technologickým vývojom, alebo odstránenie nejasností a chýb VOP. Zmena VOP nesmie zhoršiť postavenie Odberateľa – spotrebiteľa v rozpore s právnymi predpismi.

19.2 Zmenu VOP Dodávateľ oznámi Odberateľovi písomne alebo e-mailom a zverejní na svojom webovom sídle najmenej 30 dní pred dňom jej účinnosti spolu s uvedením dôvodu zmeny. Ak Odberateľ so zmenou VOP nesúhlasí, je oprávnený do dňa účinnosti zmeny doručiť Dodávateľovi písomný nesúhlas; v takom prípade sa na Zmluvu s týmto Odberateľom naďalej použije doterajšie znenie VOP v rozsahu, v akom zmena nevyplýva priamo z kogentných ustanovení právnych predpisov alebo z rozhodnutia Úradu. Ak Odberateľ nesúhlas v tejto lehote nedoručí, uplatní sa na Zmluvu zmenené znenie VOP odo dňa jeho účinnosti.

19.3 Zmena Zmluvy alebo VOP vyvolaná zmenou právnych predpisov, ktorá je kogentná, sa uplatní odo dňa účinnosti právneho predpisu bez ohľadu na postup podľa bodu 19.2.

20. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

20.1 Právne vzťahy zo Zmluvy sa spravujú Zákonom o tepelnej energetike, Zákonom o regulácii, právnymi predpismi vydanými na ich vykonanie a Občianskym zákonníkom, ak je Odberateľom spotrebiteľ alebo osoba konajúca v mene vlastníkov bytov a nebytových priestorov, inak Obchodným zákonníkom, ak Zmluva neustanovuje inak. Premlčacia doba práv zo Zmluvy sa spravuje príslušným zákonníkom.

20.2 Spory zo Zmluvy riešia Zmluvné strany prednostne rokovaním; ak sa nedohodnú, rozhodne o nich príslušný súd Slovenskej republiky. Odberateľ – spotrebiteľ má právo podať Dodávateľovi žiadosť o nápravu, a ak Dodávateľ na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; orgánom alternatívneho riešenia sporov pre spory zo zmlúv o dodávke a odbere tepla je Úrad.

20.3 Ak sa niektoré ustanovenie VOP stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení; namiesto neplatného ustanovenia sa použije ustanovenie právneho predpisu, ktoré sa svojím účelom najviac približuje jeho účelu.

20.4 Postúpenie akýchkoľvek práv vyplývajúcich Zmluvnej strane z tejto Zmluvy (vrátane peňažných pohľadávok voči druhej Zmluvnej strane) je možné len so súhlasom druhej Zmluvnej strany. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy ktorejkoľvek zo Zmluvných strán však prechádzajú v plnom rozsahu na právneho nástupcu alebo nástupcov Zmluvných strán.

20.5 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 13.10.2026 a vzťahujú sa na Zmluvy uzavreté od tohto dňa; na skôr uzavreté zmluvy sa vzťahujú postupom podľa článku 19 VOP.