

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO DODÁVKY TEPELNÉ ENERGIE ZE SOUSTAVY ZÁSBOVÁNÍ TEPEM EOP Distribuce, a.s. č.: 01/2025

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Obchodní podmínky pro dodávky tepelné energie ze soustavy zásobování teplem (dále jen „Obchodní podmínky“) upravují smluvní vztahy při dodávce a odběru tepelné energie a řídí se jimi smlouva upravující dodávku a odběr tepelné energie (dále jen „Smlouva“) uzavřená mezi držitelem licence pro výrobu a rozvod tepelné energie, společností EOP Distribuce, a.s., IČO: 28800621, se sídlem: č.p. 478, 533 45 Opatovice nad Labem (dále jen „dodavatel“) a odběratelem tepelné energie (dále jen „odběratel“).
2. Obchodní podmínky podrobněji upravují další vzájemná práva a povinnosti účastníků Smlouvy dané platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (dále jen „energetický zákon“), zákonem č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií, zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, zákonem č. 505/1990 Sb., o metrologii, vše v platném znění, včetně příslušných prováděcích předpisů a technických norem. Vzájemná práva a povinnosti odběratele a dodavatele se řídí též vyhláškami a rozhodnutími Energetického regulačního úřadu.
3. V případě vnitřního rozporu mezi těmito Obchodními podmínkami a Smlouvou, který nelze překlenout souladným výkladem, má přednost příslušné ustanovení Smlouvy. Jsou-li nedílnou součástí Smlouvy též přílohy, pak v případě rozporu mezi Smlouvou a jakoukoli její přílohou má přednost Smlouva. V případě rozporu mezi jednotlivými přílohami, má přednost znění přílohy s nižším pořadovým číslem.
4. Odborné termíny užívané v těchto Obchodních podmínkách a ve Smlouvě mají význam přikládáný jim uvedenými právními předpisy.
5. Obchodní podmínky jsou k dispozici v elektronické podobě na webové stránce dodavatele <https://www.eop.cz/ceny-a-obchodni-podminky>, případně jsou k dispozici v tištěné podobě v sídle dodavatele.
6. Tepelnou energii se pro účel Smlouvy a těchto Obchodních podmínek rozumí tepelná energie pro otop (případně chlazení) či tepelná energie pro ohřev teplé vody.

## II. MĚŘENÍ DODANÉ TEPELNÉ ENERGIE A VODY

7. Dodávka tepelné energie je splněna přechodem tepelné energie o sjednaných parametrech v daném místě předání.
8. Je-li předmětem dodávky též pitná a doplňovací voda, pak je její dodání splněno jejím přechodem o sjednaných parametrech v daném místě předání. Místo předání doplňovací a pitné vody je přitom za měřicím zařízením dodavatele vyjma případů, kdy odběratel odebírá pitnou vodu a zároveň tepelnou energii pro ohřev teplé vody. V takových případech je místo předání pitné vody shodné s místem předání tepelné energie pro ohřev teplé vody stanoveným ve Smlouvě.
9. Při odběru doplňovací vody uhradí odběratel dodavateli cenu doplňovací vody a tepelnou energii v ní obsaženou, přičemž u doplňovací vody je stanoven koeficient tepelné energie v ní obsažené v úrovni 0,25 GJ/m<sup>3</sup> v případě sekundární dodávky a 0,209 GJ/m<sup>3</sup> v případě primární dodávky.
10. Odběratel je povinen umožnit dodavateli instalaci měřicího zařízení pro měření dodávky tepelné energie a dalších komodit souvisejících s provozem technologie pro její dodávku (elektroměry, vodoměry doplňovací vody, vodoměry pitné vody) v místě předání, je-li toto místo mezi odběratelem a dodavatelem dohodnuto, vždy však tak, aby byla splněna příslušná ustanovení platných právních předpisů a technických norem. Současně je odběratel povinen umožnit dodavateli provádění odečtů všech výše uvedených typů měřidel, a to jak v případě měřidel v majetku dodavatele, tak v případě měřidel v majetku třetích stran instalovaných za účelem výše uvedeným. V případě, že odběratel neumožní dodavateli provedení odečtu (je-li měřicí zařízení instalováno v jeho objektu a není-li v danou chvíli možné provést odečet dálkovým způsobem), je dodavatel oprávněn vyúčtovat dodávku dle spotřeby v předcházejícím období a v případě tepelné energie pro otop též se zohledněním klimatických podmínek. Rozdíl mezi skutečným odběrem a odběrem vyúčtovaným bude vypořádan při následující řádné fakturaci, při které bude skutečný odečet znám.
11. Způsob provádění odečtů stanovuje dodavatel. Odečty mohou být prováděny dálkovým způsobem (nevyžadujícím osobní přítomnost zástupce dodavatele), případně mohou být prováděny odečtem z měřicího zařízení za osobní přítomnosti osoby pověřené dodavatelem (dále také jen „pověřená osoba“). Pověřené osoby jsou povinny v případě výzvy odběratele prokázat se platným průkazem dodavatele a platným osobním dokladem. Při provádění odečtů se nevyžaduje osobní přítomnost odběratele.
12. Množství dodané tepelné energie je měřeno v souladu se Smlouvou a v souladu s příslušnými právními předpisy. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti údajů měření nebo zjistí-li závadu na měřicím zařízení, má právo požadovat jejich přezkoušení. Dodavatel je povinen na základě odběratelovy písemné žádosti měřicího zařízení do 30 dnů přezkoušet a, je-li vadné, vyměnit. Odběratel je povinen poskytnout k výměně měřicího zařízení nezbytnou součinnost. Je-li na měřicím zařízení zjištěna závada, která nebyla způsobena zásahem odběratele, hradí náklady spojené s jeho přezkoušením a případnou výměnou dodavatel. Není-li závada zjištěna, hradí tyto náklady odběratel. Žádost o přezkoušení měřicího zařízení podává odběratel dodavateli výhradně písemnou formou.
13. Při společné přípravě teplé vody pro více odběrných míst se poměr nákladů na tepelnou energii pro ohřev teplé vody a náklady na dodávku pitné vody stanoví na základě dohody mezi dodavatelem a odběratelem. Pokud k dohodě nedojde, řídí se rozúčtování nákladů příslušnými právními předpisy.
14. Při společné přípravě teplé vody je odběratel plně zodpovědný za správnost a úplnost předaných údajů o množství odebrané vody, jak jsou specifikovány v příslušných právních předpisech a těchto Obchodních podmínkách, a dodržení termínu předání. Na pozdější změny údajů nelze brát zřetel. Odběratel je povinen umožnit dodavateli kontrolu evidence odečtů, spotřeb teplé vody a dokladů o řádném ověřování vodoměrů teplé vody.
15. Dodavatel sdělí písemně odběrateli požadavek na termín provedení odečtů vodoměrů teplé vody a termín předání těchto odečtů spotřeby teplé vody za zúčtovací období. Ve stanovených termínech je odběratel povinen zajistit odečty vodoměrů teplé vody a předat dodavateli změřené spotřeby teplé vody za odběrné místo písemně nebo elektronicky v členění byty a nebyty (obchody, provozovny atd.) s podpisem zodpovědné osoby.
16. V případě dvousložkové ceny tepelné energie, jak bude uvedeno dále v těchto Obchodních podmínkách, měří dodavatel dodávku měřicím zařízením umožňujícím kromě měření dodávky tepla také registraci čtvrt hodinového maxima odebraného tepelného výkonu. Měsíční čtvrt hodinové maximum představuje maximální hodnotu z dílčích průměrných čtvrt hodinových výkonů (čtvrt hodinových spotřeb tepelné

energie, vztažených na jednotku času) zaznamenanou v daném kalendářním měsíci. Naměřené čtvrt hodinové maximum nesmí překročit hodnotu výkonu sjednaného ve Smlouvě. Překročení sjednané hodnoty výkonu je ročně vyhodnocováno a evidováno dodavatelem. V případě překročení sjednaného výkonu může dodavatel uplatnit na odběrateli platbu za jedno nejvyšší takové překročení v daném kalendářním roce. Výše platby se pro odběrné místo určí jako násobek koeficientu K uvedeného v Ceníku dodavatele a součinu sazby za sjednaný výkon v daném kalendářním roce [Kč/kW/rok] a rozdílu hodnot naměřeného čtvrt hodinového maxima výkonu za daný kalendářní rok a smluvně sjednaného výkonu pro dané odběrné místo. Vyúčtování se provádí za uplynulý rok. Úhrada platby bude dodavatelem předepsána na samostatném daňovém dokladu. Platbu za překročení sjednaného výkonu nebude dodavatel vůči odběrateli uplatňovat v případě nového odběru po dobu prvních dvanácti měsíců. Platba za překročení výkonu se také neuplatní v případě změny výkonu za první vyhodnocovaný kalendářní rok, kdy sjednanou hodnotu výkonu prokazatelně navrhl dodavatel. V případě překročení sjednaného výkonu v prvním roce bude o této skutečnosti odběratel informován dodavatelem.

17. Pro zajištění efektivity provozu soustavy zásobování teplem je průběžně vyhodnocována teplota vratné vody v předacím místě. Dodavatel pro zjištění překročení maximální teploty vratné vody v daném odběrném místě používá data z měřiče tepla, který umožňuje evidovat dodanou tepelnou energii za časový úsek, kdy dochází k překročení maximální teploty vratné vody. Hodnoty maximální teploty vratné vody jsou uvedeny ve smlouvě na dodávku tepelné energie. V případě, kdy tyto hodnoty ve smlouvě uvedeny nejsou, bere se jako maximální teplota vratné vody hodnota 55 °C pro všechny úrovně předání. Uskutečněná dodávka tepla při překročení maximální teploty vratné vody je vyhodnocována za příslušné fakturační období, kdy se sečtou všechny dodávky v těch časových úsecích, kdy došlo k překročení maximální teploty vratné vody. V případě, že byla uskutečněna dodávka při překročení maximální teploty vratné vody, bude uplatněna dodatečná platba za teplo při každém takovém překročení jako součin dodávky tepla [GJ] při nedodržení teploty vratného média a jednotkové ceny za toto překročení [Kč/GJ]. Jednotková cena pro dodatečnou platbu za dodávku tepla při překročení maximální teploty vratného média je uvedena v Ceníku dodavatele pro daný rok. Úhrada dodatečné platby za dodávku tepla při překročení maximální teploty bude dodavatelem předepsána na faktuře dodávky tepla za dané fakturační období. Platbu za překročení sjednané maximální teploty vratné vody nebude dodavatel vůči odběrateli uplatňovat v případě nově uzavřené smlouvy na odběr tepelné energie po dobu prvních dvanácti měsíců od zahájení odběru.
18. V případě zjištěné závady na měřicím zařízení se spotřeba tepelné energie stanoví:
  - a) na základě porovnání se spotřebou tepelné energie v odběrném místě v předcházejícím období se zohledněním délky srovnávaných období a se zohledněním klimatických podmínek v těchto obdobích;
  - b) na základě srovnání spotřeby tepelné energie s obdobným odběrným místem, nelze-li pro určení spotřeby postupovat dle písm. a);
  - c) jiným prokazatelným způsobem, nelze-li postupovat podle písm. a) ani b).
19. Spotřeba pitné vody se v případě zjištěné závady na měřicím zařízení stanoví dle spotřeby v předcházejícím období anebo jiným prokazatelným způsobem, který bude odrážet předpokládanou spotřebu daného odběrného místa.
20. Odběratel není oprávněn jakkoli manipulovat s měřicími, pomocnými, přenosovými a ovládacími zařízeními dodavatele bez jeho písemného souhlasu. V případě porušení tohoto závazku je dodavatel oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé porušení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody.
21. Odběratel je povinen nechat, není-li písemně sjednáno jinak, všechny součásti měřidla přístupné k vizuální kontrole a k provedení bezpečné demontáže / montáže měřidla (odběratel není oprávněn zakrývat části měřiče do podhledů apod.).
22. Odběratel je odpovědný za případné škody způsobené na měřicích, pomocných, přenosových a ovládacích zařízeních dodavatele umístěných v objektu odběratele. Je proto povinen chránit a pečovat o měřicí, pomocná, přenosová a ovládací zařízení tak, aby nedošlo k jejich poškození nebo odcizení. V případě, že odběratel zjistí poškození či odcizení měřicího zařízení, je povinen toto neprodleně ohlásit dodavateli.
23. Měřicí zařízení ve vlastnictví dodavatele, případně i části zařízení odběratele, které se nachází před měřicím zařízením, mohou být proti neoprávněné manipulaci zaplombovány dodavatelem. Odběrateli se zakazuje porušovat jakékoliv plomby bez předchozího písemného souhlasu dodavatele. V případě, že odběratel zjistí porušení plomby, je povinen tuto skutečnost sdělit dispečinku dodavatele telefonicky (tel. 800 100 841), případně emailem na adrese info@eop.cz. V případě porušení tohoto závazku je dodavatel oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé porušení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody.
24. Odběratel se zavazuje uhradit dodavateli vzniklé náklady související s manipulací s měřicím zařízením (montáž/demontáž) v případě, kdy je tato manipulace vyvolána na žádost odběratele nebo v souvislosti s porušením povinností ze strany odběratele. Náklady na tyto manipulace budou ze strany dodavatele odběrateli vyúčtovány samostatným daňovým dokladem. Odběratel však náklady související s manipulací s měřičem nehradí, pokud byla manipulace vyvolána v důsledku existence závady měřicího zařízení.
25. Je-li odběrné místo zásobováno teplou vodou ze společné přípravný teplé vody pro více odběrných míst, je odběratel povinen vlastním nákladem zajišťovat pravidelné ověřování všech vodoměrů teplé vody (případně patní měřicí sestavy teplé vody), které jsou v jeho vlastnictví, v souladu s metrologickými předpisy (tj. dle § 2 a položky 1.3.9, písm. b) přílohy Vyhlášky Ministerstva průmyslu a obchodu č.345/2002 Sb., v platném znění), a to v příslušné stanovené periodě. Na vyzvání dodavatele je odběratel povinen prokázat platné ověření všech příslušných vodoměrů.

### III. PŘERUŠENÍ DODÁVKY TEPELNÉ ENERGIE

26. Dodavatel má právo přerušit nebo omezit odběrateli dodávku tepelné energie v souladu s § 76 odst. 4 energetického zákona, v nezbytném rozsahu a na nezbytně nutnou dobu:
  - 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 a při připojování nového odběrného místa;
  - d) při provádění nezbytných provozních manipulací na dobu 4 hodin;
  - e) při havarijním přerušení či omezení nezbytných provozních dodávek teplotnosné látky nebo paliv a energií poskytovaných jinými dodavateli;
  - f) při nedodržení povinností odběratele podle § 77 odst. 4 energetického zákona specifikované v odst. 77 těchto Obchodních podmínek;
  - g) při vzniku a odstraňování havárií a poruch na zařízení pro rozvod a výrobu tepelné energie na dobu nezbytně nutnou,
  - h) jestliže odběratel používá zařízení, která ohrožují život, zdraví nebo majetek osob nebo ovlivňují kvalitu dodávek v neprospěch dalších odběratelů;
  - i) při neoprávněném odběru dle § 89 energetického zákona.
27. Dodavatel je v případě uvedeném v odst. 26 písm. c) těchto Obchodních podmínek povinen oznámit odběrateli přerušeni nebo omezení dodávek tepelné energie nejméně 15 dnů předem.
28. Při přerušeni dodávky tepelné energie ze strany dodavatele v souladu s odst. 26 těchto Obchodních podmínek bude odběratel povinen neprodleně zajistit své odběrné tepelné zařízení proti vzniku škod na majetku a na zdraví (zejména vypuštěním topné vody při venkovních

teplotách pod bodem mrazu). Dodavatel nebude v případech, kdy přeruší dodávky tepelné energie v souladu s odst. 26 těchto Obchodních podmínek odpovědný za případné škody, které v takovém případě vzniknou odběrateli (např. při omezení výroby či jakkoli jinak).

29. Při přerušení dodávky tepelné energie odběrateli z důvodu dle odst. 26 písm. f), h) a i) je dodavatel zároveň oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé přerušení, omezení či obnovení dodávek tepelné energie. Dodavatel má právo obnovit dodávky tepelné energie až po úplném uhrazení smluvní pokuty a ostatních závazků odběratele za dodávku tepelné energie. Uplatněním této smluvní pokuty není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody.

#### IV. UKONČENÍ SMLOUVY

30. Odběratel i dodavatel jsou oprávněni Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba je šestiměsíční a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé smluvní straně doručena.
31. Odběratel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit v případě, že:
- dodavatel po dobu nejméně jednoho měsíce porušuje svou povinnost dodávat tepelnou energii;
  - dodavatel změní cenu tepelné energie (podmínky odstoupení jsou blíže specifikovány v odst. 47 těchto Obchodních podmínek);
  - dodavatel vstoupí do likvidace nebo vůči němu bude zahájeno insolvenční řízení;
  - dodavatel podstatně porušuje Smlouvu, přičemž za podstatné porušení se považuje:
    - bezdůvodné ukončení dodávky tepelné energie;
    - prodlení se zaplacením splatného závazku dodavatele vůči odběrateli delší než 30 dnů, přestože byl na prodlení odběratelem písemně upozorněn.
32. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit v případě, že:
- odběratel podstatně porušuje Smlouvu, přičemž za podstatné porušení se považuje:
    - takové podstatné porušení povinností ze strany odběratele, v jehož důsledku vznikne dodavateli škoda (např. z důvodu neoprávněného odběru tepelné energie);
    - opakované prodlení s placením peněžitého závazku odběratele vůči dodavateli (zálohy, faktury za dodávku tepelné energie, smluvní pokuty, vyúčtovaného úroku z prodlení nebo škody);
  - odběratel vstoupí do likvidace nebo vůči němu bude zahájeno insolvenční řízení.
33. Odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně, není-li dále v těchto Obchodních podmínkách stanoveno jinak. Smluvní strany jsou v takovém případě povinny si vzájemně vypořádat svá vzájemná práva a povinnosti nejpozději do 2 měsíců od data účinnosti odstoupení od Smlouvy.
34. Ke dni ukončení Smlouvy dodavatel odběrateli vyúčtuje cenu za dodanou tepelnou energii případně doplňovací a pitnou vodu dle stavu zjištěného na měřicím zařízení. Odběratel umožní dodavateli ke dni ukončení smlouvy provést konečný odečet měřidel a případně provedení dalších nutných opatření souvisejících s ukončením dodávky tepelné energie. Pokud toto nebude ze strany odběratele umožněno, uhradí odběratel veškerou nadále odebranou tepelnou energii případně doplňovací a pitnou vodu až do doby, kdy bude umožněno ukončení odběru tepelné energie, v souladu s podmínkami Smlouvy a těmito Obchodními podmínkami.
35. V případě ukončení smlouvy z důvodu provedení změny způsobu dodávky nebo změny způsobu vytápění je dodavatel oprávněn postupovat dle § 77 odst. 5 energetického zákona.

#### V. CENA TEPELNÉ ENERGIE, ZÁLOHY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, REKLAMACE

36. Odběratel se zavazuje platit za dodávku tepelné energie dodavateli cenu tepelné energie, která bude stanovena vždy v souladu s platnými právními předpisy. Dodavatel k ceně tepelné energie připočte daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) ve výši dle platných právních předpisů.
37. Cena tepelné energie může být stanovena jako dvousložková, případně jednosložková.
38. Dvousložková cena se pro jednotlivé cenové úrovně skládá ze stálého platu a platu za odebrané množství. Stálý plat vychází z ceny jednotky výkonu [Kč/kW] pro dané místo předání. Plat za odebrané množství je určen dle odebraného množství tepelné energie [Kč/GJ].
39. Jedsložková cena určená pouze dle množství odebrané tepelné energie [Kč/GJ] se uplatňuje zejména v případech odběru tepelné energie pro společný ohřev teplé vody a v dalších zvláštních případech stanovených dodavatelem. Příkladem jsou objekty před dokončením nebo před zahájením využívání (temperování nových objektů).
40. Sjednaný výkon pro dané odběrné místo, rozhodný pro stanovení stálého platu dvousložkové ceny tepelné energie a zpravidla stanovený odběratelem, je uveden ve Smlouvě a jeho hodnota se mění písemnými dodatky Smlouvy.
41. Případné změny sjednaného výkonu účinné od 1.1. je možné provádět na základě písemného návrhu odběratele doručeného dodavateli nejpozději do 30. 9. předchozího kalendářního roku. Dodavatel je oprávněn návrh na úpravu hodnoty sjednaného výkonu ze strany odběratele odmítnout pouze v případě, kdy tato prokazatelně neodpovídá potřebě rozvodného nebo odběrného tepelného zařízení.
42. Dodavatel je oprávněn navrhnout odběrateli změnu sjednaného výkonu účinnou od 1.1. do 31.8. předchozího kalendářního roku v případě, kdy aktuální hodnota sjednaného výkonu neodpovídá potřebě rozvodného nebo odběrného tepelného zařízení.
43. V případě odběrů tepelné energie s měsíčním vyúčtováním je roční výše stálého platu rozdělena do jednotlivých měsíců. Přesný způsob rozdělení stálého platu je uveden v Ceníku dodavatele.
44. Cena tepelné energie, případně její jednotlivé složky, a doplňovací vody je stanovena v Ceníku dodavatele vždy na dané období. Ceník je dostupný na webových stránkách dodavatele. Cena pitné vody odpovídá ceně pitné vody v dané lokalitě.
45. Dodavatel je oprávněn Ceník kdykoliv jednostranně změnit (dále jen jako „změna ceny“), a to i v průběhu kalendářního roku, zejména s ohledem na energetický zákon, zákon č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií, zákon č. 526/1990 Sb., o cenách a v souladu s vyhláškami a rozhodnutími Energetického regulačního úřadu.
46. Změnu Ceníku, včetně termínu, od kterého je nový Ceník platný, zveřejní dodavatel vždy nejpozději 14 dnů před dnem účinnosti změny, a to ve svém sídle, dále v elektronické podobě na svých webových stránkách [www.eop.cz](http://www.eop.cz), a o změně ceny bude odběratele vhodným způsobem informovat (např. jednostranným oznámením Odběrový diagram a oznámení o ceně, nebo zasláním písemného oznámení o změně Ceníku, uvedením odkazu na daňovém dokladu na platný Ceník apod.). Odběratel je povinen se se změnou Ceníku seznámit.
47. V případě, že dodavatel Ceník, resp. cenu tepelné energie změní, je odběratel tepelné energie oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy představuje výlučný nástroj vyjádření nesouhlasu se změnou Ceníku. Odstoupit od Smlouvy může odběratel do 14 dnů od uveřejnění oznámení, přičemž v odstoupení musí být uveden výslovný odkaz na toto ustanovení Obchodních podmínek. Písemné odstoupení od Smlouvy musí být dodavateli doručeno v uvedené lhůtě, jinak je neplatné. V případě, že odběratel uplatní odstoupí v uvedené lhůtě, Smlouva zaniká ke dni, který předchází dni, kdy nabývá účinnosti změna Ceníku.
48. Dodavatel je oprávněn jednostranně předepisovat odběrateli zálohové platby. Konkrétní výše záloh a termín jejich úhrady jsou uvedeny v Rozpisu záloh, který dodavatel zasílá odběrateli. První Rozpis záloh předá dodavatel odběrateli společně se Smlouvou. Podpisem Smlouvy odběratel stvrzuje, že Rozpis záloh obdržel a rozumí jeho obsahu. Výše záloh a jejich počet musejí být přiměřené ceně tepelné energie a

předpokládanému odběru tepelné energie. Dojde-li k takovému odběru tepelné energie, který není kryt předepsanými zálohami v Rozpisu záloh, je dodavatel oprávněn nahradit původní Rozpis záloh Rozpisem záloh novým.

49. Dodavatel předepisuje zálohy za ceny tepelné energie odběrateli dle následujících pravidel:
- odběrateli s měsíčním zúčtovacím obdobím předepisuje dodavatel zálohy splatné k 10. dni v měsíci ve výši 75 % z předpokládané měsíční výše fakturace bez DPH; dodavatel zálohu nepředepíše v měsících, pokud by výše měsíční zálohy byla nižší než 5.000,- Kč;
  - odběrateli s ročním zúčtovacím obdobím předepisuje dodavatel zálohy splatné k 25. dni v měsíci ve výši 8,5 % z předpokládané roční výše fakturace vč. DPH.
50. Odběratel je povinen hradit zálohy (případně stálý plat, je-li pro odběratele stanovena dvousložková cena) i při přerušení dodávek tepelné energie podle s odst. 26 těchto Obchodních podmínek.
51. Proti fakturované ceně tepelné energie je dodavatel povinen započítat všechny zálohy uhrazené odběratelem za fakturované období.
52. Odběratel je povinen při platebním styku s dodavatelem používat variabilní symbol stanovený Rozpisem záloh nebo variabilní symbol uvedený na faktuře. Platba se považuje za splněnou, je-li uhrazena v předepsané výši a termínu a je-li identifikována správným variabilním symbolem. V případě, že odběratel při úhradě neuvede správný variabilní symbol, je dodavatel oprávněn platbu vrátit, přičemž platba bude považována za neuhrazenou, případně použít úhradu přednostně na dlužný úrok z prodlení a zbývající část platby zúčtovat proti nejstarší pohledávce.
53. Splatnost faktur činí 14 dnů od data odeslání faktury.
54. Je-li to mezi dodavatelem a odběratelem ujednáno, je dodavatel oprávněn vystavit elektronickou fakturu.
55. Všechny platby na základě Smlouvy probíhají v českých korunách a rovněž veškeré cenové údaje se zásadně uvádějí v této měně. V případě plateb prováděných ze zahraničí nese bankovní poplatky odběratel.
56. V případě, že dodavatel má vůči odběrateli splatnou pohledávku, je oprávněn započíst přeplatek vyúčtování tepelné energie proti jakékoliv splatné pohledávce dodavatele za odběratelem. V opačném případě se dodavatel zavazuje vrátit přeplatek odběrateli. Dodavatel je oprávněn převést do dalšího zúčtovacího období přeplatky, jejichž výše nepřesáhla v součtu 500,- Kč.
57. Odběratel se zavazuje platit zálohy a fakturovanou cenu za dodávku tepelné energie řádně a včas. V případě prodlení s úhradou zálohy nebo fakturované ceny za dodávku tepelné energie se odběratel zavazuje uhradit úrok z prodlení ve výši 0,05 % za každý započatý den prodlení, nestanoví-li Smlouva či právní předpisy jinak.
58. Případná reklamace ceny dodávky tepelné energie musí být vždy písemná a musí obsahovat jednoznačnou identifikaci odběratele, který reklamaci podává, identifikaci odběrného místa či faktury, jichž se reklamace týká, výstižný popis reklamované skutečnosti, a to včetně dostupné podpůrné dokumentace a skutečností popisujících okolnosti reklamace. Reklamace nemá vliv na povinnost uhradit fakturu, nejedná-li se s ohledem na výši předcházejících faktur za srovnatelné období o zcela zjevnou chybu.

## VI. TECHNICKÉ DODACÍ PODMÍNKY

59. Odběratel je povinen zřizovat, provozovat, udržovat a rekonstruovat své odběrné tepelné zařízení (případně rozvodné tepelné zařízení) řádně v souladu s „Technickými přípojovacími podmínkami pro připojení na horkovodní a teplovodní sítě soustavy zásobování teplem EOP - Hradec Králové - Pardubice - Chrudim“ (dále jen „Technické přípojovací podmínky“). Technické přípojovací podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách dodavatele <https://www.eop.cz/ceny-a-obchodni-podminky>, případně jsou k dispozici v tištěné podobě v sídle dodavatele.
60. V soustavě zásobování teplem dodavatele je teplotním médiem voda upravená dle ČSN 07 7401, proto nesmí odběratel ve svých topných systémech použít zařízení z hliníku a jeho slitin přicházející do přímého styku s teplotním médiem.
61. Odběratel je před zahájením jakékoliv rekonstrukce nebo opravy odběrného tepelného zařízení nebo tepelné přípojky, při které dochází ke změně výkonů, výpočtových parametrů, změně v zapojení komponent odběrného tepelného zařízení, použití jiných materiálů či dimenzí v odběrném tepelném zařízení, povinen předložit dodavateli projektovou dokumentaci opravy či rekonstrukce odběrného tepelného zařízení či tepelné přípojky k odsouhlasení a připomínky dodavatele je povinen respektovat. Dodavatel je oprávněn si nechat jedno vyhotovení předložené projektové dokumentace.
62. Odběratel odpovídá za řádný stav odběrného tepelného zařízení a tepelné přípojky (je-li jejím vlastníkem), pomocí které tepelnou energii odebírá, a za dodržení všech právních předpisů a norem, které upravují povinnosti spojené s tímto odběrným tepelným zařízením a tepelnou přípojku.
63. Je-li odběratel vlastníkem tepelné přípojky, která je provedena z předizolovaného potrubí, je povinen zajistit na svůj náklad pravidelné měření alarm systému výrobcem předizolovaného potrubí (tvoří-li alarm systém samostatnou smyčku) alespoň jednou za rok a v případě, kdy měření vykáže poruchu na tepelné přípojce, je odběratel povinen tuto skutečnost oznámit písemně dodavateli a současně je povinen poruchu bez zbytečného odkladu odstranit.
64. Je-li odběratel vlastníkem tepelné přípojky, v jejímž souběhu byl při její realizaci v souladu s Technickými přípojovacími podmínkami dodavatele uložen sdělovací kabel, je odběratel povinen bezúplatně umožnit dodavateli využití tohoto sdělovacího kabelu pro přenos dat z měřicího zařízení či jiného ovládacího zařízení.
65. Jakýkoliv zásah do zařízení odběratele, kterým prochází naměřená tepelná energie případně voda, nebo do zařízení, kterým se předávají naměřené hodnoty, je možný pouze na základě předchozího písemného souhlasu dodavatele; to neplatí v situaci, pokud by bezprostředně mohlo dojít k ohrožení zdraví, života nebo škodám na majetku. V takovém případě musí odběratel dodavatele neprodleně o zásahu písemně informovat.
66. Odběratel je povinen umožnit dodavateli kontrolu souladu odběrného tepelného zařízení (případně tepelné přípojky, je-li ve vlastnictví odběratele) s právními předpisy a s Technickými přípojovacími podmínkami, a to vždy po předchozím ohlášení této kontroly ze strany dodavatele. Závady, případně nesoulad s právními předpisy či Technickými přípojovacími podmínkami na odběrném tepelném zařízení či tepelné přípojce odběratele, které dodavatel zjistí, musí odběratel odstranit neprodleně nebo v termínu stanoveném dodavatelem dle závažnosti závady. V případě nedodržení takového termínu je dodavatel oprávněn přerušit dodávku tepelné energie ve smyslu odst. 26 písm. i).
67. Odběratel je povinen na svůj náklad zajistit zřízení potřebného elektrického přívodu se samostatným jištěním a na své náklady umožnit spotřebu elektrické energie pro měřicí, pomocná, přenosová a ovládací zařízení dodavatele, která jsou umístěna v odběrném místě odběratele.
68. Odběratel je povinen ve svém objektu strpět případnou montáž měřicích, pomocných, přenosových a ovládacích zařízení dodavatele sloužících pro řádný a hospodárny provoz soustavy zásobování teplem nebo pro zajištění údajů a hodnot pro řádný a hospodárny provoz soustavy zásobování teplem (např. snímání diferenčního tlaku včetně přenosového zařízení).
69. Odběratel se zavazuje bez zbytečného odkladu ohlásit dodavateli všechny závady na odběrném tepelném zařízení, které by mohly mít vliv na provoz tepelných systémů dodavatele, a zajistit bez zbytečného odkladu jejich odstranění. V případě, že závada na zařízení odběratele by mohla mít vliv na kvalitu a plynulost dodávky tepelné energie jinému odběrateli, musí odběratel učinit taková opatření, aby těmto odběratelům mohla být dodávka tepelné energie obnovena bez zbytečného prodlení.

70. Dojde-li nesprávným způsobem provozu a údržby odběrného tepelného zařízení ze strany odběratele ke škodě na majetku dodavatele nebo třetích osob, je odběratel povinen nahradit dodavateli, respektive třetím osobám, veškeré vzniklé škody.
71. V případě, že odběratel vrátí teplotně médium, které nemá jakost odpovídající médiu dodávanému (tj. zejména chemické a biologické složení média), odpovídá za veškeré vzniklé škody takto způsobené.
72. Odběratel je povinen předem se zástupcem dodavatele konzultovat a vyžádat si písemný souhlas dodavatele s případným chemickým čištěním jeho rozvodů, které jsou tlakově závisle propojeny se zařízením dodavatele. V případě, že takové čištění provede bez předchozího písemného souhlasu dodavatele, odpovídá za veškeré případné škody, které takovým postupem odběrateli vzniknou.
73. Teplotně médium je ve vlastnictví dodavatele, odběratel je povinen mu je vracet. Odběratel je povinen při dopouštění odběrných tepelných zařízení teplotně médium (upravenou vodou) ze soustavy zásobování teplem předem nahlásit na dispečinku dodavatele (tel. 800 100 841) zahájení a ukončení manipulací (dopouštění) v případě, že odběr doplňovací vody přesáhne 3 m<sup>3</sup>. Dopouštění odběrných tepelných zařízení jakoukoliv jinou než upravenou vodou dodavatele je zakázáno. Odběratel je povinen se při odběru doplňovací vody řídit případnými pokyny dispečera. V případě porušení této povinnosti je odběratel povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody.
74. Odběratel se zavazuje umožnit dodavateli trvalý přístup k měřicímu a jinému zařízení ve vlastnictví dodavatele, a to předáním veškerých potřebných klíčů, magnetické či čipové karty, přičemž u objektů s nepřetržitým provozem lze předání klíčů nahradit zabezpečením přístupu k zařízení dodavatele prostřednictvím pracovníků vrátnice, recepce apod. Pokud odběratel provede výměnu zámků u některých dveří umístěných před zařízením dodavatele, poskytne dodavateli nové klíče (magnetickou či čipovou kartu) nejpozději do 2 dnů po výměně. U objektů, ve kterých je umístěna předávací stanice dodavatele nebo objektová směšovací stanice dodavatele, tak učiní bezodkladně. Poruší-li odběratel tuto povinnost, bude dodavatel oprávněn požadovat po odběrateli náhradu škody.
75. K zajištění povinností, vyplývajících z ostatních ujednání Obchodních podmínek (např. pro zajištění přístupu dodavatele k jeho zařízení a k odběrnému tepelnému zařízení odběratele) se odběratel zavazuje poskytnout dodavateli kontaktní osobu a její dostupné kontaktní údaje (min. telefonní číslo). Jakoukoliv změnu kontaktní osoby či jejích kontaktních údajů je odběratel povinen ohlásit k tomuto účelu pověřenému zástupci dodavatele.
76. Jestliže dodavatel dodává odběrateli tepelnou energii přes předávací stanici nebo objektovou směšovací stanici umístěnou v objektu odběratele, je odběratel povinen poskytnout na vlastní náklad dodavateli nezbytně nutný prostor pro umístění této technologie v objektu, do kterého je tepelná energie dodávána. Dodavatel technologii umístí s přihlédnutím k technickým možnostem řešení tak, aby technologie odběratele co nejméně zatěžovala.
77. V souladu s § 77 odst. 4. energetického zákona může odběratel zřídit a provozovat vlastní náhradní nebo či jiný zdroj tepelné energie, zdroj, který je propojen s rozvodným tepelným zařízením nebo může ovlivnit jeho provoz, teplotně látku v rozvodném tepelném zařízení, jakož i dodávat do tohoto zařízení tepelnou energii, pouze po písemné dohodě s držitelem licence na rozvod tepelné energie.
78. V případě, že odběratel potřebuje pro zajištění provozu, opravy či rekonstrukce svého odběrného tepelného zařízení jakoukoliv manipulaci se zařízením, které je ve vlastnictví dodavatele, vyžádá si takovou manipulaci na dispečinku dodavatele (tel. 800 100 841). Dodavatel je oprávněn odběrateli vyúčtovat náklady spojené s poskytnutím takové provozní manipulace.
79. V případě, že odběratel zamýšlí provádět jakékoliv práce na svém odběrném tepelném zařízení, je povinen zajistit oddělení svého odběrného tepelného zařízení uzavíracími armaturami, které jsou v jeho vlastnictví (případně si vyžádat provozní manipulaci s armaturami ve vlastnictví dodavatele dle předchozího odstavce), přičemž tyto armatury řádně zabezpečí proti neoprávněným manipulacím a u těchto armatur zajistí oznámení o důvodu uzavření takových armatur (např. ve formě cedulky připevněné k uzavíracím armaturám). Současně je odběratel povinen informovat o odstavení všechny konečné spotřebitele v daném odběrném místě.
80. Odběratel se smluvním výkonem 10 MW a vyšším je v případě, že chce zahájit nebo ukončit topnou sezonu nebo zvýšit aktuálně odebíraný výkon soustavy zásobování teplem dodavatele o více než 7 MW (v součtu všech odběrných míst uvedených ve Smlouvě), povinen tento záměr včetně předpokládaného trendu navyšování nebo snižování výkonu v předstihu alespoň 9 hodin sdělit dispečerovi dodavatele (tel. 800 100 841), přičemž odběratel je v zájmu zajištění spolehlivého a bezporuchového provozu soustavy zásobování teplem povinen dodržovat pokyny sdělené mu dispečerem. V případě nedodržení těchto pokynů má dodavatel právo na náhradu škody, která mu vznikne takovým jednáním odběratele.

## VII. ZMĚNA OBCHODNÍCH PODMÍNEK

81. Dodavatel je oprávněn Obchodní podmínky jednostranně měnit v souladu s ust. § 1752 odst. 1 občanského zákoníku v platném znění. Změnu, respektive nové Obchodní podmínky, dodavatel zveřejní vždy nejpozději 30 dnů před navrhovaným dnem účinnosti změny, a to ve svém sídle a dále v elektronické podobě na svých webových stránkách <https://www.eop.cz/ceny-a-obchodni-podminky>, a zároveň bude odběratele o této změně vhodným způsobem informovat (např. zasláním písemného oznámení o změně Obchodních podmínek, uvedením odkazu na nové Obchodní podmínky ve zprávě o vyúčtování nebo je zašle spolu s daňovým dokladem apod.).
82. Odběratel je povinen se se změnou Obchodních podmínek seznámit. Odběratel má právo změnu Obchodních podmínek písemně odmítnout nejpozději den před navrhovaným dnem účinnosti změny a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Písemná výpověď musí být doručena dodavateli nejpozději přede dnem, kdy má navrhovaná změna Obchodních podmínek nabýt účinnosti. Po dobu výpovědní doby se smluvní vztah mezi dodavatelem a odběratelem řídí Smlouvou a Obchodními podmínkami naposledy platnými a účinnými. Pokud odběratel do doby nabytí účinnosti změny Obchodních podmínek písemně Smlouvu nevypoví a neodmítne, tak navrhovanou změnu Obchodních podmínek, platí, že navrhovanou změnu Obchodních podmínek přijal a Obchodní podmínky v aktualizovaném znění se tak pro něj stávají závaznými. Výpovědní doba je i v tomto případě šestiměsíční a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena dodavateli.

## VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

83. Dodavatel, pro účely plnění závazků, vyplývajících ze Smlouvy, zpracovává osobní údaje fyzických osob (odběratelů a jejich zástupců a kontaktních osob), a to zejména: *jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo či datum narození, číslo bankovního účtu (účtů), kontaktní údaje, údaje o odběrech z měřících zařízení a údaje o platbách a pohledávkách*. Dodavatel provádí organizační a technická opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR), v platném znění a se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Veškeré informace o zásadách a postupech při zpracování osobních údajů a o právech subjektů údajů, souvisejících se zpracováním jejich osobních údajů, jsou v aktualizované podobě formou dokumentu Informace o zpracování osobních údajů k dispozici v sídle společnosti a na webu [www.eop.cz](http://www.eop.cz).
84. Odběratelé, jež jsou spotřebiteli dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, mají možnost využít mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a obrátit se na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V oblasti dodávek tepelné energie (teplárenství) je to Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené energetickým zákonem. Internetová adresa tohoto orgánu je: <http://www.eru.cz/cs/>.
85. Práva a povinnosti z uzavřené Smlouvy přecházejí na případné právní nástupce odběratele a dodavatele. Právní nástupci jsou Smlouvou v plném rozsahu vázáni. Zároveň však budou povinni neprodleně oznámit takovou změnu v označení subjektu druhé smluvní straně.

86. Obě smluvní strany se zavazují podávat si včasné informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změny identifikačních a kontaktních údajů (změny bankovního spojení, DIČ, změny v názvu odběratele, odběrného místa, adresy pro zaslání faktur), a to nejpozději 5 dnů před nabytím účinnosti této změny.
87. Odběratel je dále povinen neprodleně písemně sdělit dodavateli:
- plánované rekonstrukce, opravy či jiné změny na stávajícím odběrném tepelném zařízení a vyžádat si souhlas dodavatele s jejich prováděním;
  - provádění oprav a rekonstrukcí na odběrném tepelném zařízení, které byly odsouhlaseny dodavatelem, a po skončení prací vyzvat dodavatele k uvedení do provozu (např. nastavení regulace průtoku);
  - změnu odběratele tepelné energie;
  - změny podlahové plochy s rozdělením na bytové a nebytové plochy, počtu bytů;
- a to vždy nejpozději 5 dnů před zahájením takové rekonstrukce či opravy, respektive před touto změnou.
88. Nesplní-li odběratel ohlašovací povinnost ke škodě na majetku dodavatele nebo dalších odběratelů, je odběratel povinen uhradit dodavateli veškeré škody vzniklé opomenutím odběratele. Náhrada škody se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
89. Jakékoliv oznámení, které má dodavatel učinit písemně, není-li sjednáno jinak, učiní dodavatel formou obvyčejného dopisu, emailem nebo prostřednictvím datové schránky. Dodavatel nenese odpovědnost za včasné nevyzvednutí dopisu odběratelem a za jeho případné nedoručení, pokud byl řádně předán k poštovní přepravě.
90. Odběratel bude veškeré písemnosti související s dodávkou tepelné energie zasílat na adresu sídla dodavatele, e-mailem uvedeným na dokumentech zaslaných dodavatelem nebo prostřednictvím datové schránky.
91. Pro posouzení nároků smluvních stran jsou rozhodující Obchodní podmínky platné v době, kdy toto právní jednání nastalo.
92. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných skutečnostech, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou, a chránit důvěrnost informací druhé strany před jejich neoprávněným užitím třetími stranami. Tím není dotčeno oprávnění smluvních stran sdělovat tyto údaje svým advokátům, daňovým poradcům, auditorům nebo jiným osobám vázaným na základě zvláštního právního předpisu povinností mlčenlivosti; tyto osoby musí být na důvěrnost údajů upozorněny. Za důvěrné informace se nepovažují informace o uzavření (vzniku) a o ukončení (zániku) Smlouvy, jakož i údaje potřebné pro výpočet ceny dodávané tepelné energie (zejména velikost podlahových ploch a odečty vodoměrů).
93. Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2025 a nahrazují Obchodní podmínky 01/2018 účinné od 1. 6. 2018.

Opatovice nad Labem, dne 29. 11. 2024

EOP Distribuce, a.s.  
Ing. Karel Čipera  
ředitel společnosti