

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за

**продажба на топлинна енергия за битови нужди
от “ Веолия Енерджи Варна” ЕАД на клиенти в град Варна**

ГЛАВА ПЪРВА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

I. Предмет и общи принципи

Чл. 1. С тези Общи условия (ОУ) се регламентира продажбата на топлинна енергия за битови нужди между “Веолия Енерджи Варна” ЕАД („Продавач“) и клиенти на топлинна енергия, присъединени към топлопреносната мрежа на територията на град Варна („Клиенти“).

Чл. 2. Тези Общи условия уреждат договорните правоотношения между Продавача и Клиентите (наричани още „Страните“), в това число:

1. правата и задълженията на Продавача и на Клиентите;
2. редът за измерване, отчитане, разпределение и заплащане на количеството топлинна енергия;
3. отговорността при неизпълнение на задълженията;
4. условията и редът за включване, прекъсване и прекратяване на топлоснабдяването;
5. редът за осигуряване на достъп до отоплителните тела, средствата за търговско измерване или други контролни приспособления;
6. редът и сроковете за предоставяне и получаване от Клиентите на индивидуалните им сметки за разпределение на топлинна енергия по начин, удостоверяващ момента, от който тече срокът за възражение;
7. редът за разглеждане на жалби на Клиенти;
8. условията и редът за прекратяване на договора;
9. защитата на личните данни.

II. Страни

Чл. 3. (1) Продавачът на топлинна енергия в град Варна - “Веолия Енерджи Варна” ЕАД, е топлопреносно предприятие по смисъла на Закона за енергетиката, със седалище и адрес на управление: гр. Варна, п. код 9020, бул. “Янош Хунияди” № 5.

(2) “Веолия Енерджи Варна” ЕАД е лицензиант за дейността пренос на топлинна енергия, съгласно Лицензия № Л-040-05/06.12.2000 г., продължена с Решение № И1-Л-040/05.03.2020 г. (Лицензия), издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

Чл. 4. (1) Продавачът извършва дейността си в рамките на предоставената му Лицензия, в съответствие с изискванията на действащото законодателство.

(2) Снабдяването с топлинна енергия за битови нужди на Клиентите, присъединени към топлопреносната мрежа, се извършва от Продавача при равни и недискриминационни условия и прозрачност.

(3) Продавачът осигурява правата и задълженията на своите Клиенти относно ползването на топлопреносната мрежа на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД, определени в Закона за енергетиката (ЗЕ) и Наредба № Е-РД-04-1 от 12 март 2020 г. за топлоснабдяването (НТ).

(4) Продавачът продава на своите Клиенти топлинна енергия за битови нужди в съответствие с тези Общи условия и условията, при които е присъединена съответната сграда към топлопреносната мрежа.

Чл. 5. (1) Клиент на топлинна енергия за битови нужди е лице - собственик или титуляр на вещно право на ползване върху имот в топлоснабдена сграда, присъединена към топлопреносната мрежа съгласно действащото законодателство, което купува и ползва топлинната енергия за отопление, климатизация и горещо водоснабдяване за собствени битови нужди.

(2) Правата и задълженията на Клиент на топлинна енергия за битови нужди може да упражнява и друго лице при условията на чл.101 от ЗЗД, когато това лице писмено заяви пред Продавача, че встъпва в задълженията на собственика/титуляра на вещно право на ползване или когато собственикът или титулярът на вещното право на ползване на имота и това трето лице представят общото си изрично писмено съгласие - дадено пред Продавача или удостоверено с нотариална заверка на подписа, това лице да бъде Клиент на топлинна енергия за определен срок, като в този случай собственикът или титулярът на вещното право на ползване е солидарно отговорен за задълженията към Продавача заедно с лицето, за което е дал съгласие да бъде Клиент на топлинна енергия и Продавачът има право да иска изпълнение на задълженията на Клиент както от собственика или титуляра на вещното право на ползване на имота, така и от лицето, за което собственикът или титулярът на вещното право на ползване на имота е дал съгласие да бъде Клиент на топлинна енергия.

III. Определения

Чл. 6. За целите на настоящите Общи условия се прилагат определенията по § 1 от Допълнителните разпоредби на ЗЕ и § 1 от Допълнителните разпоредби на НТ.

ГЛАВА ВТОРА

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

I. Права и задължения на Продавача

Чл. 7. (1) Продавачът снабдява Клиентите с топлинна енергия за битови нужди при спазване на настоящите ОУ и на действащите нормативни актове.

(2) Продавачът снабдява Клиентите с топлинна енергия за битово горещо водоснабдяване целогодишно, с изключение на случаите, когато Клиентите в сградите не могат да бъдат снабдени с топлинна енергия по технически или други причини.

(3) Продавачът е длъжен да има готовност да предоставя топлинна енергия за отопление в отоплителния период от 1 октомври до 30 април. Отоплението в абонатната станция на сградата се включва и изключва само от Продавача при условията на НТ и след като отговорникът на абонатната станция е изпълнил задълженията си да напълни и обезвъздуши сградната инсталация за отопление и да информира Продавача за готовността си.

(4) Продавачът, при възможност и по изрично писмено искане от Клиент в самостоятелна сграда или от Клиенти в сгради в режим на етажна собственост (СЕС), след представяне на протокол с взето решение от общото събрание на етажната собственост по реда на Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС), може да предоставя топлинна енергия за отопление преди или след отоплителния период, както и да спре топлоподаването за отопление преди края на отоплителния сезон.

(5) Редът и последователността на включване на отоплението на отделните сгради се определя от Продавача.

Чл. 8. (1) Продавачът е длъжен да доставя топлинна енергия за отопление, климатизация и горещо водоснабдяване в абонатните станции на сградите в съответствие с топлинните товари на сградните инсталации по проект и да поддържа съответствие между потребностите от топлинна енергия на сградите и топлинната енергия, постъпваща в абонатните станции, като прилага и избрания метод за централно регулиране на топлоподаването и при спазване на утвърдените от КЕВР Показатели за качество на топлоснабдяването.

(2) Продавачът изгражда и поддържа система за автоматично регулиране на топлоподаването в абонатните станции, чрез която осигурява:

1. топлинна мощност, която да съответства на действително инсталираната мощност на отоплителната инсталация в сградата и е съобразена със съответните товари на потребление.

2. температурен режим за битово горещо водоснабдяване за поддържане на температурата на подгрята вода за горещо водоснабдяване 55 °С на изхода от подгревателя към сградната инсталация. Температурният режим е общ за цялата топлоснабдителна система на Продавача.

Чл. 9. (1) Продавачът извършва настройка на абонатните станции и системите за автоматично регулиране на топлоподаването в сградите в съответствие с действително инсталираните топлинни товари на сградните инсталации, като води и нарочно досие за това.

(2) При констатирано нарушение в правилното функциониране на съоръженията в абонатната станция, Продавачът отстранява проблема своевременно.

(3) Продавачът заплаща електрическата енергия, използвана от съоръженията в абонатната станция.

Чл. 10. Продавачът пломбира регулиращите уреди и средствата за търговско измерване в абонатните станции и води отчет за ежемесечно отчитане на показанията на топломера и общия водомер за битово горещо водоснабдяване в абонатната станция. Данните за постъпилото количество енергия в сградата за месечния отчетен период се представят в месечните фактури.

Чл. 11.(1) Продавачът е длъжен да уведоми Клиентите 15 дни предварително по подходящ начин: писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване или на интернет страницата си, за началото и продължителността на ограничаването и/или спирането на

снабдяването с топлинна енергия при настъпване на някое от събитията описани в чл.43, ал.1 от тези Общи условия.

(2) В случаи, при които по причини извън контрола на Продавача не се спази началото или продължителността на спирането и/или ограничаването на топлоснабдяването по ал.1, Продавачът е длъжен да уведоми по описания в ал.1 начин Клиентите за промените в сроковете.

(3) За аварийни дейности и необходимост от временно прекъсване на топлоподаване Продавачът е длъжен да уведоми засегнатите Клиенти по подходящ начин.

Чл. 12. (1) Продавачът има право на безпрепятствен достъп за монтиране, проверка и отчитане на средствата за търговско измерване и за поддържане, ремонт и подмяна на други съоръжения - собственост на Продавача, разположени в сгради-етажна собственост и в имотите на Клиенти, включително и след като Клиентите са преустановили използването на услугите на Продавача. За всяко от действията се съставя констативен протокол.

(2) Преди извършване на някое от действията по ал.1 Продавачът е длъжен да уведоми предварително упълномощеното лице от СЕС за датата и часа на проверката. Представител на етажната собственост има право да присъства при извършване на проверката. Независимо от наличието на Представител на етажната собственост, Продавачът има право да извърши дейностите по ал.1.

Чл. 13. Продавачът обявява на подходящо място в клиентския си център и на интернет страницата си:

1. телефонни номера за информация и подаване на жалби, сигнали и оплаквания във връзка с продажбата на топлинна енергия на Клиентите;

2. адрес на центъра за работа с Клиенти

3. начините и сроковете за плащане на използваната топлинна енергия;

4. допълнителните услуги, които Продавачът предоставя, цените на тези услуги и начините за тяхното заплащане;

5. утвърдените цени на топлинната енергия и всяка тяхна промяна;

6. Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД.

7. Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди.

Чл. 14. Продавачът има право:

1. да получава дължимите от Клиентите суми за топлинна енергия и предоставени услуги в сроковете и при условията на тези Общи условия и действащото законодателство.

2. на достъп до имотите на Клиентите и до общите части на сградите за монтиране, проверка и отчитане на средствата за търговско измерване, включително и на средствата за дялово разпределение както и за поддържане, ремонт или подмяна на тръби, арматура, абонатни станции и други съоръжения, собственост на Продавача, разположени в общите части на сградата.

3. на достъп до имотите на Клиентите в случаите на съвместни проверки извършвани заедно с лицето по чл.1396 от ЗЕ.

4. след предварително уведомяване на Клиентите в случай на планирани ремонтни работи, оперативни превключвания и подобни действия, да спира, ограничава или прекъсва

топлоснабдяването или да предоставя услугата на Клиентите при влошено качество, като спазва тези Общи условия и действащото законодателство.

5. да събира и обработва, както и да предоставя, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, лични данни, имащи отношение към продажбата на топлинна енергия, включително и за целите на събиране на дължими от Клиента суми към Продавача.

II Права и задължения на Клиентите

Чл. 15. Клиентите имат право:

1. да получават топлинна енергия с показатели за качество на търговската услуга, одобрени и обявени от КЕВР и да информират Продавача за отклонения от тези показатели;

2. да избират начина на плащане на задълженията си съгласно предлаганите от Продавача начини;

3. да изискват спазването от Продавача на всички срокове, съгласно тези Общи условия;

4. да получават информация от Продавача по реда, начина и в сроковете, посочени в тези Общи условия;

5. да бъдат своевременно уведомявани за ограничаването, спирането и/или прекъсването на снабдяването с топлинна енергия от Продавача в случаите и по реда на тези Общи условия;

6. да участват лично или чрез упълномощен представител при отчитането на средствата за търговско мерене в абонатната станция, като при съмнение в изправността им могат да поискат проверката им;

Чл. 16. (1) Клиентите са длъжни:

1. да заплащат на Продавача дължимите суми за топлинна енергия в сроковете и по начините, определени в тези Общи условия.

2. да осигуряват на Продавача постоянен достъп до сградата и до помещението на абонатната станция;

3. да уведомяват Продавача за нарушения на топлоснабдяването в сградата, както и при опасност от нанасяне на материални щети на топлопреносната мрежа или на други Клиенти.

4. да уведомяват писмено Продавача за всяка промяна, свързана с личните им данни по чл.64, ал.2 от тези ОУ или със собствеността или другите договорни основания, на които Продавачът доставя топлинна енергия на обекта, както и при използване или предоставяне на имота си или на част от него за извършване на стопанска дейност, като попълни нарочна декларация по образец на Продавача, в 30 (тридесет) дневен срок от промяната.

(2) Клиентите на топлинна енергия в СЕС, които са присъединени към една абонатна станция или към нейно самостоятелно отклонение, са длъжни да монтират индивидуални средства за дялово разпределение - индивидуални разпределители на топлинната енергия, индивидуални водомери за топла вода и индивидуални топломери, съответстващи на действащите в страната стандарти и нормативни актове. Индивидуалните разпределители на топлинна енергия са инсталирани върху всички отоплителни тела. Индивидуалните водомери за топла вода се монтират на всички отклонения от сградната инсталация за битово горещо водоснабдяване към имотите на Клиентите.

Чл. 17. (1) Клиентите нямат право да:

1. включват самоволно в действие сградна инсталация или част от нея и да допускат включването на нови Клиенти на топлинна енергия, без да са получили писмено разрешение от Продавача.

2. без участието на представител на топлопреносното предприятие да преустройват, ремонтират или заменят елементите на средствата за контролно измерване на топлинната енергия, както и да нарушават пломба, знак или друго контролно приспособление в общите части на сградата.

3. ползват или допускат ползване на топлинна енергия преди топломера и/или директно да ползват топлоносител от абонатната станция (освен при допълване на системата) и сградната инсталация, както и да ползват или допускат ползване на топлинна енергия без тя да се отчита от средство за търговско измерване ;

4. манипулират средствата за дялово разпределение на топлинна енергия.

5. нарушават нормалното топлоснабдяване;

6. извършва неправомерен демонтаж на отоплителните тела с монтирани втори спирателни вентили на изхода.

(2) Клиентите нямат право да извършват промени в сградната инсталация без предварително писмено съгласуване с Продавача въз основа на проектно - техническо решение от правоспособно лице:

1. в отклоненията от сградната инсталация в отделен индивидуален имот;

2. в общите части на сградната инсталация за отопление и гореща вода и без предварително писмено съгласие на собствениците или титуляри на вещно право на ползване на имотите в сградата, взето в съответствие с изискванията на ЗУЕС.

(3) С оглед опазване целостта на съоръженията в абонатната станция, собственост на Продавача, Клиентите в СЕС нямат право на достъп в помещението на абонатната станция, нито да допускат трети лица в това помещение, с изключение на лицето, упълномощено съгласно чл.19, ал.1, т.4 от тези ОУ. При повреда на съоръженията в абонатната станция, извършена от Клиентите или при липса на елементи от съоръженията, Клиентите ги възстановяват за своя сметка.

(4) При установена от Продавача намеса в настройките или съоръженията в абонатната станция, Продавачът съставя протокол за установеното, предприема коригиращи действия и уведомява Купувача или негов представител за необходимостта от действия или бездействия от негова страна.

(5) Продавачът не носи отговорност за повреди, промени или нарушено топлоподаване до момента на установяване на нарушението по ал.4, включително и за периода до предприемане на мерки за отстраняването му. Продавачът не дължи компенсации или неустойки за нарушената услуга за срока по предходното изречение.

Чл. 18. (1) Всички собственици и титуляри на вещно право на ползване в сграда - етажна собственост, присъединени към абонатна станция или към нейно самостоятелно отклонение, са Клиенти на топлинна енергия и са длъжни да купуват топлинна енергия при спазване на нормативните изисквания на Закона за енергетиката и подзаконовите нормативни актове по неговото прилагане.

(2) Клиентите в СЕС, които прекратят топлоподаването към отоплителните тела в имотите си или спират топлоподаването към отоплителните тела в имотите си чрез монтирани термостатни радиаторни вентили, остават Клиенти на топлинната енергия, отдадена от сградната инсталация и от отоплителните тела в общите части на сградата.

Чл. 19. (1) Клиентите в СЕС, присъединена към абонатна станция или към нейно самостоятелно отклонение притежаващи най-малко две трети от собствеността в сградата - етажна собственост са длъжни да представят на Продавача взетите от Общото събрание на етажната собственост (ОС на ЕС) решения (първоначално или при всяко следващо изменение) по следните въпроси:

1. започване на топлоснабдяването на сградата.
2. избор на доставчик на топлинна енергия;
3. избор на търговец за извършване на дялово разпределение на топлинна енергия (лице по чл.139а ЗЕ);
4. избор на упълномощен представител на Клиентите, който да ги представлява в отношенията с Продавача по въпросите, свързани с топлоснабдяването и дяловото разпределение, да получава изравнителните сметки и/или да подписва протокол за неосигурен достъп в датите за отчет от отделни Клиенти в СЕС, както и с лицето по чл.139б ЗЕ по въпросите, свързани с избора на това лице;
5. избор на лица, които да бъдат инструктирани и обучени от топлопреносното предприятие да извършват всички или някои от следните действия: за допълване и обезвъздушаване на сградната инсталация, за действия при аварийни ситуации, да съхраняват ключа за абонатната станция, да присъстват при отчитане на топломера в абонатната станция (отговорник на абонатната станция).
6. становището си да останат Клиенти при променените условия и по мерките, предложени в констативния протокол, съставен от търговеца за извършване на дялово разпределение когато общата инсталирана мощност на всички физически присъединени отоплителни тела към вътрешната отоплителна инсталация в СЕС е под 50% от общата проектна мощност на отоплителната инсталация на сградата.

(2) Решенията по ал. 1 се вземат при условията и по реда на ЗУЕС и се оформят в протокол, като присъствалите на Общото събрание Клиенти собственооръчно изписват трите си имена в протокола и го подписват.

(3) Копие от протокола с решението на ОС на ЕС се предоставя на Продавача в 7-дневен срок от приемане на съответното решение.

ГЛАВА ТРЕТА

СНАБДЯВАНЕ С ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ ОТ ПРОДАВАЧА

I. Условия за качество на топлоснабдяването

Чл. 20. (1) Продавачът е длъжен да осигурява на Клиентите качествено снабдяване с топлинна енергия, което се определя по следните групи показатели:

1. осигуряване на необходимите количества топлинна енергия при Клиентите;

2. сигурност, непрекъснатост и ефективност на снабдяването на сградата с топлинна енергия;

3. качество на търговските услуги.

(2) Продавачът е длъжен да спазва показателите и изискванията за качество на топлоснабдяването, приети от КЕВР.

Чл. 21. (1) За да осигури непрекъснато и ефективно топлоснабдяване на Клиентите, като спазва и утвърдените от КЕВР показатели за качество, Продавачът е длъжен да:

1. поддържа в техническа изправност топлопреносните мрежи и абонатните станции;

2. поддържа параметрите на топлоносителя, съгласно хидравличния и температурен режим на топлопреносната мрежа;

3. отстранява повредите в топлопреносната мрежа и в абонатните станции в срок до 48 часа след аварийно спиране на топлоподаването;

(2) Разходите за отстраняване на повредите са за сметка на собственика на съоръженията, освен ако не е уговорено друго между страните.

(3) Когато поради вида на повредата, същата не може да бъде отстранена в срока по ал. 1 т. 3 по-горе, Продавачът задължително уведомява Клиента/ите за срока на отстраняване и при необходимост предлага въвеждане на ограничителен режим на топлоподаването.

Чл. 22. Клиентите са длъжни да поддържат в техническа изправност сградните инсталации за отопление и топла вода след границата на собственост с топлопреносната мрежа.

II. Измерване и отчитане на топлинната енергия

Чл. 23. (1) Търговското измерване и отчитане на топлинната енергия, се извършва чрез средства за търговско измерване - топломери, отговарящи на изискванията на Закона за измерванията (ЗИ) - собственост на топлопреносното предприятие, монтирани на границата на собственост на съоръженията.

(2) Границата на собственост между съоръженията на топлопреносното предприятие и Клиентите на топлинна енергия в самостоятелна сграда или в сграда - етажна собственост, е последната спирателна арматура преди разпределителната мрежа на сградните инсталации.

(3) Мястото на измерване и отчитане на топлинна енергия в случаите, когато топлопреносното предприятие е ползвател на присъединителните топлопроводи и абонатната станция, които са собственост на Клиенти, ползващи топлинна енергия за битови нужди е последната спирателна арматура преди разпределителната мрежа на сградните инсталации.

(4) В случаите, когато топломерът е монтиран на място, различно от границата на собственост, начинът за отчитане на топлинната енергия се урежда съгласно Наредба за топлоснабдяване.

(5) При наличие на техническа възможност, в абонатната станция се изгражда система за дистанционен отчет на показанията от средствата за търговско измерване на количеството топлинна енергия и на показанията на общия водомер за битово горещо водоснабдяване.

Чл. 24. (1) Топломерите, по показанията на които се извършва продажба на топлинна енергия и водомерите за битово горещо водоснабдяване, монтирани пред подгревателя за битово горещо водоснабдяване в абонатната станция, са собственост на Продавача и се монтират и поддържат от него.

(2) Контролът на средствата за измерване по ал. 1 се извършва от Продавача съгласно действащото законодателство.

Чл. 25. (1) По искане на Клиент в самостоятелна сграда или Клиенти в СЕС и за тяхна сметка, Продавачът може да изпълни:

1. подмяна на средствата за търговско измерване с такива със същите или с по-добри технически и метрологични характеристики, които не водят до снижаване точността на измерване;

2. инсталиране на контролни средства за измерване - собственост на Клиента, които не могат да бъдат с по-ниски метрологични и технически показатели и трябва да са инсталирани при същите условия като тези на средствата за търговско измерване.

(2) Продавачът няма право без участието на представител на Клиента да преустройва, ремонтира или да заменя елементите на средствата за контролно измерване, както и да нарушава пломба, знак или друго контролно приспособление на тези средства. Ако представителят на Клиентите не се яви въпреки изричното уведомление от Продавача, прилага се чл.26, ал.2. от ОУ.

Чл. 26. (1) Количеството топлинна енергия, продадено на Клиентите, се отчита от Продавача по топломера в абонатната станция. Отчитането се извършва ежемесечно, освен ако Клиентите в СЕС са избрали друг отчетен период в присъствие на упълномощен представител на ЕС или на Клиента в самостоятелна сграда, при спазване изискванията на НТ.

(2) В случай, че Клиентът или упълномощен представител на етажната собственост не се яви при отчитането на топломер или водомер, след като е бил уведомен за това по подходящ начин, отчитането се извършва от Продавача в негово отсъствие.

(3) Когато топломерите в абонатната станция се отчитат дистанционно, отчитането се извършва от Продавача без присъствие на Клиента или на упълномощен представител на етажната собственост. За датата на дистанционното отчитане, Продавачът уведомява Клиентите посредством информация включена към последно издадена фактура.

Чл. 27. (1) При липса или при повреда на топломер, количеството топлинна енергия, доставено за сградата за съответния отчетен период, се определя от Продавача по изчислителен път на база средни стойности за съответната сграда, измерени при аналогични условия и в съответствие с режима на потребление.

(2) При повреда на топломера, Продавачът определя количеството топлинна енергия по реда на ал. 1 за период не по-дълъг от 45 дни назад, освен ако времето на неточно и/или неправилно измерване може да бъде точно определено.

(3) Продавачът е длъжен да отстрани повредата или да замени топломера с друг, в срок до 5 дни от констатирането ѝ

Чл.28 (1) Дяловото разпределение на топлинната енергия между Клиентите в сгради - етажна собственост, се извършва със средства, монтирани след средствата за измерване за търговско плащане, както следва:

1. индивидуални разпределители на топлинната енергия, инсталирани върху всички отоплителни тела и/или индивидуални топломери за имотите, съответстващи на действащите в страната стандарти и нормативни актове;

2. общ водомер за студена вода пред подгревателя за битово горещо водоснабдяване и индивидуални водомери за топла вода на всички отклонения от сградната инсталация за битово горещо водоснабдяване към имотите на Клиентите;

3. допълнителен контролен топломер, който служи за отчитане на енергията за отопление като част от общата енергия през отоплителния период, отчетена със средството за търговско измерване на количеството топлинна енергия в абонатната станция; монтира се от топлопреносното предприятие след подгревателя за отопление в абонатната станция по искане и за сметка на етажната собственост и се уведомява търговеца за дялово разпределение.

(2) Клиентите в СЕС, присъединени към абонатна станция или нейно отклонение, са длъжни да монтират индивидуални средства за дялово разпределение съгласно ал.1.

(3) Клиентите, присъединени към една абонатна станция в сградата - етажна собственост, прилагат средства за дялово разпределение за отопление от един и същ модел, доставени от един и същ търговец или одобрени за използване в сградата от него.

Чл.29 (1) Отчитането на показанията на всички индивидуални уреди за дялово разпределение и водомери за топла вода се извършва ежемесечно.

(2) В случаите по ал. 1 средствата за дялово разпределение на топлинната енергия за отопление и за битово горещо водоснабдяване в имотите на Клиентите се отчитат в един и същи ден с топломера в абонатната станция и водомера пред подгревателя за битово горещо водоснабдяване в сградата.

(3) Не се изготвя изравнителна сметка за съответната година при пълен отчет на всички уреди по ал. 1 и при спазване на изискването по ал. 2.

(4) В случаите, когато средствата за дялово разпределение на топлинната енергия за отопление и за битово горещо водоснабдяване в имотите на Клиентите не са отчетени в един и същи ден с топломера в абонатната станция и водомера пред подгревателя за битово горещо водоснабдяване, най-малко веднъж годишно се изготвят обща изравнителна сметка и индивидуални изравнителни сметки.

(5) Дяловото разпределение на топлинната енергия за сгради - етажна собственост, в които Клиентите са избрали да заплащат консумираната топлинна енергия по реална месечна консумация, се извършва по реда, разписан в Методика за дялово разпределение на топлинната енергия в сгради - етажна собственост (Методиката) - приложение към чл.61, ал.1 от Наредбата за топлоснабдяването, като отчетният период е един месец.

Чл. 30. (1) Корекция на сметките за използвана топлинна енергия за изминал период се извършва от Продавача, въз основа на изготвена от него справка, в следните случаи:

1. при отклонения извън допустимите граници на метрологични и технически характеристики на средствата за търговско измерване, установени с протокол, съставен при извършване на метрологичен надзор по реда на действащото законодателство;

2. при нарушения в целостта и функционалността на средствата за търговско измерване, нарушени или повредени знаци от извършен метрологичен контрол, установени с констативен протокол при проверка от Продавача.

(2) Корекцията по ал. 1 се прави от датата на предходната проверка, отразена с протокол, но за не повече от 45 дни назад, освен ако времето на неточно и/или неправилно измерване може да бъде точно определено. Корекцията се извършва от Продавача на база средни стойности за Клиента, измерени при аналогични климатични условия и в съответствие с режима на потребление на топлинна енергия.

(3) Условието и редът за изчисляване и коригиране на потребената топлинна енергия по предходните алинеи се прилагат и в случаите на констатирано потребление на топлинна енергия без разрешение от Продавача.

Чл. 31. Количеството топлинна енергия ползвана за магазини, зали, басейни, клубове, офиси и др., с инсталации, присъединени чрез самостоятелни отклонения към абонатни станции в СЕС, се определя по изчислителен път чрез средства за контролни измерване, собственост на Клиента.

III. Разпределение на топлинната енергия между Клиентите в СЕС

Чл. 32. Разпределението на топлинната енергия в СЕС, се извършва по система за дялово разпределение, при условията и по реда на НТ и договорът при общи условия между Продавача и лицето по чл.139а ЗЕ.

(2) Дяловото разпределение на топлинната енергия между Клиентите в сграда - етажна собственост, се извършва възмездно от лице по чл.139а ЗЕ, вписано в публичния регистър на Министерство на енергетиката и избрано от Клиентите при спазване изискванията на НТ, с което лице топлопреносното предприятие е сключило договор при общи условия, одобрени от КЕВР.

(3) Разпределението на топлинната енергия между Клиентите в сграда - етажна собственост, се извършва само от топлопреносното предприятие или от доставчика, когато:

1. не съществува техническа възможност за прилагане на системата за дялово разпределение в СЕС, сградната инсталация за отопление е еднотръбна, проточна, лъчиста, конвекторна, смесена и др. Техническата невъзможност за прилагане на дялово разпределение се установява с констативен протокол, съставен от Продавача и представител на етажната собственост;

2. договорът с лицето по чл.139б ЗЕ е прекратен, той не е изпълнил задълженията си по чл. 65, ал. 1 от НТ и Клиентите не са избрали друго лице;

3. лицето по чл.139б ЗЕ е заличено от регистъра и Клиентите не са избрали друго лице;

4. в сгради - етажна собственост, в които Клиентите не са изпълнили задълженията си да монтират средства за дялово разпределение.

Чл. 33. Продавачът е длъжен да публикува на интернет страницата си или по друг подходящ начин:

1. списък на търговците, извършващи услугата дялово разпределение, вписани в публичния регистър на МЕ (лицата по чл.139а ЗЕ), с които е сключил договор за извършване на дялово разпределение на доставената топлинна енергия в СЕС на неговата лицензионна територия, както и промените в списъка.

2. средствата за дялово разпределение, с които работи съответното лице по чл.139а ЗЕ.

чл. 34. (1) Клиентите в СЕС избират лице по чл.139а ЗЕ , като изборът се извършва с писмено съгласие на собствениците, притежаващи най-малко две трети от собствеността в сградата - етажна собственост. Копие от протокола на ОС за избор на търговеца се представя на Продавача в 7-дневен срок от решението на ОС..

(2) При прекратяването на договор за дялово разпределение при общи условия с лицето по чл.139б ЗЕ или при заличаването му от публичния регистър на МЕ, Продавачът е длъжен писмено да уведоми Клиентите за настъпилите обстоятелства и за задължението им да изберат друго лице по чл.139а ЗЕ. Клиентите са длъжни, в едномесечен срок от уведомлението, да изберат друго лице по чл.139 б ЗЕ.

IV. Цени и плащане на топлинната енергия и услугата дялово разпределение

Чл. 35. (1) Продавачът продава топлинната енергия за битови нужди на Клиентите по цени, които са не по-високи от утвърдените с Решение на КЕВР за съответния период.

(2) Продавачът е длъжен да публикува утвърдената от КЕВР цена в един централен всекидневник и в един местен вестник и на интернет страницата на Продавача.

(3) Продавачът има право, при спазване на принципите за прозрачност и недискриминация, да предлага различни ценови условия за продажба на топлинна енергия, за да се стимулират лоялни Клиенти. Ценовите условия за продажба на топлинна енергия се предлагат с оглед и на финансовите резултати, съответно възможности на Продавача.

(4) Ценовите условия за продажба на топлинна енергия по ал.3, както и критериите за тяхното определяне, се оповестяват на интернет-страницата на Продавача поне 5 дни преди влизането им в сила.

Чл. 36. (1) Продавачът издава съобщения за фактурираните суми на Клиентите за всеки отчетен период, към които се прилага информация, включваща но не ограничаваща се до данни за:

1. Клиента и Продавача;
2. адрес на топлоснабдения имот и партиден номер;
3. данни за доставената и потребената топлинна енергия за имота - количество, цена, както и суми за предоставени услуги през отчетния период, суми от корекции, изравнения и обща дължимата сума за периода;
4. изходни данни за изготвяне на индивидуалната сметка за имота, в това число: за абонатната станция, доставената в сградата топлинна енергия, фабричните номера на средствата за измерване за търговско плащане и показанията им (начално/крайно), работни дни на абонатната станция, технологичните разходи на енергия в абонатната станция показанията на общия водомер пред подгревателя за БГВ (начално/крайно), специфичен разход на топлинна енергия за подгриване на 1 куб.м. гореща вода и други;
5. полезна информация за Клиента.

(2) Продавачът изготвя фактури за месечните задължения на Клиентите до 5 дни след приключване на отчетния период, за който се дължат.

(3) Клиентите заплащат месечните дължими суми за топлинната енергия, използвана за битови нужди, в 30-дневен срок след изтичане на периода, за който се отнасят.

Чл. 37. (1) Клиентите заплащат топлинната енергия по реална месечна консумация

(2) Когато Клиентите нямат просрочени стари задължения, те могат да заявят писмено пред Продавача до 30 ноември на съответната година, че желаят плащане на 11 равни месечни вноски и една изравнителна вноска.

Чл. 38. (1) При избор на плащане при равни месечни вноски, същите се определят като 1/12 част от сумата на количеството топлинна енергия за отопление и топлинната енергия за битово горещо водоснабдяване, определена от търговеца за дялово разпределение след изготвяне на окончателната годишна изравнителна сметка за предходен отчетен период. Изчисляването на изравнителната вноска по чл.37, ал.2 се извършва до 30 юни.

(2) Продавачът фактурира консумираното количество топлинна енергия въз основа на действителното потребление най-малко веднъж годишно,

(3) След изготвяне на изравнителните сметки, Продавачът издава за отчетния период дебитни и кредитни известия за разликите между начисленото количество топлинна енергия по ал.1 и действително потребеното количество топлинна енергия за отчетния период, определено на база изравнителните сметки.

(4) Когато при издаването на фактурата по ал. 3 се установи, че:

1. Клиентът е заплатил сума, по-голяма от сумата по фактурата, и ако Клиентът няма просрочени задължения към Продавача, заплатената в повече сума се приспада от дължимите суми за следващ/и период/и или, по желание на Клиента, сумата се възстановява от Продавача.

2. Клиентът е заплатил сума, по-голяма от сумата по фактурата, но Клиентът има просрочени задължения към Продавача, със сумата в повече се извършва прихващане с изискуемо и ликвидно вземане на Продавача. Всички останали суми, по желание на Клиента, му се връщат или се приспадат от дължимите суми за следващ/и период/и.

Чл. 39. (1) Клиентите са длъжни да заплащат месечните дължими суми за топлинна енергия в срока по чл.36, ал.3 .

(2) Дължимата сума от изравнителните сметки се заплащат в 30-дневен срок, след датата на издаване на кредитни или дебитни известия.

(3) Клиентите имат право да предявяват възражения до Продавача за начислената сума за топлинната енергия в 30-дневен срок след изтичане на периода, за който се отнасят. След изтичане на срока, подадените възражения не се разглеждат от Продавача. В този случай правото на възражение не се погасява и Клиентите могат да сезират компетентния съд.

(4) Възраженията на Клиента по ал. 3 се разглеждат от Продавача в срок до 30 дни от получаването им, като:

1. В случай, че възраженията на Клиента са неоснователни, начислените суми се дължат от Клиента в сроковете по ал. 1 и ал. 2 респективно, като се начисляват и съответните лихви.

2. В случай, че възраженията на Клиента са основателни, начислените суми се преизчисляват, за което Продавачът издава дебитно или кредитно известие.

(5) При неплащане на дължимите суми за топлинна енергия в сроковете, определени в тези общи условия, Клиентите заплащат на Продавача обезщетение в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащането на дължимите суми.

(6) Когато Клиентът има две и повече дължими суми, включително съдебни и присъдени вземания, ако изпълнението не е достатъчно да погаси всичките, погасява първо най-старото, а ако всички са възникнали едновременно, те се погасяват съразмерно. При погасяването се спазва реда, предвиден в ЗЗД - погасяват се първо разноските, после лихвите и накрая - главницата.

Чл. 40. (1) Клиентите могат да заплащат дължимите суми за топлинна енергия по банков път или в брой, като банковите сметки и касите за плащане са обявени на интернет-страницата на Продавача и в центъра за работа с Клиенти.

(2) При промяна от страна на Продавача както в начините на плащане, така и при промяна в банковите сметки или касите за плащане, Продавачът е длъжен да уведоми Клиентите по подходящ начин.

Чл. 41 (1) Клиентите заплащат на Продавача стойността за услугата дялово разпределение, извършвана от лицето по чл.139б ЗЕ.

(2) Редът и начинът на плащане на услугата дялово разпределение се определя от Продавача съгласувано с лицата по чл.139а ЗЕ и се обявява по подходящ начин на Клиентите.

VI. Спиране (прекъсване), прекратяване и възстановяване на топлоснабдяването

Чл. 42. (1) Продавачът има право временно да ограничи или да спре топлоснабдяването на Клиентите, поради извършване на ремонтни работи, реконструкция, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения или други подобни действия, които подлежат на планиране.

(2) Продавачът е длъжен да уведоми Клиентите 15 (петнадесет) дни предварително, писмено и на електронната си страница или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване, за началото и продължителността на ограничаването и спирането на топлоснабдяването по ал. 1.

(3) В случаи, при които по причини извън Продавача не се спазва началото на спирането на топлоснабдяването по ал. 2, Продавачът е длъжен да уведоми Клиентите 3 (три) дни предварително за началото на новия срок.

Чл. 43. (1) Продавачът има право временно да спре топлоснабдяването без предварително уведомяване на Клиента/ите:

1. При наличие на обстоятелства на непреодолима сила;
2. При терористични действия или посегателства върху енергийни обекти ;
3. При възникване или за предотвратяване на аварии или повреди по топлопреносната мрежа на „Веолия Енерджи Варна” ЕАД по независещи от Продавача причини;
4. Когато съществува опасност за здравето или живота на хора;
5. Когато съществува опасност за целостта на топлоснабдителната система;
6. При опасност от нанасяне на значителни материални щети на топлоснабдителната система или на Клиентите;
7. При опасност от наднормени замърсявания на околната среда - по предложение на компетентните органи;

8. При въвеждане на ограничителен режим за снабдяване с топлинна енергия от компетентен орган съгласно действащото законодателство;

(2) Спирането на топлоснабдяването в случаите по ал. 1, т.3 до т.7 включително, продължава до отстраняване на причината, която го е наложила, но не повече от 48 часа. Продавачът е длъжен да уведоми Клиентите по подходящ начин за причината и продължителността на спиране на топлоснабдяването.

(3) Когато Продавачът не може да изпълни задълженията си поради непреодолима сила, изразяваща се в непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, той уведомява Клиентите в подходящ срок чрез средствата за масово осведомяване в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея при изпълнение на задълженията си. Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията и на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

Чл. 44. (1) Продавачът има право да спре временно топлоснабдяването след предварително 15 - дневно писмено предупреждение, връчено лично на Клиента или изпратено с обратна разписка, когато:

1. Клиентът не е заплатил дължимите суми за топлинна енергия за срок повече от два месеца след определения срок за плащане;

2. Клиентът не осигурява достъп на длъжностни лица на Продавача до имота си, а когато е самостоятелен Клиент - и в абонатната станция, като неосигуряването на достъп се констатира с протокол;

3. е нарушена целостта на топлопреносната мрежа и абонатната станция от Клиент или по причина, свързана с него;

4. Клиентът извършва действия, водещи до нарушаване на нормалното топлоснабдяване, до смущения в работата на топлоснабдителната система и/или причиняват въвеждането на ограничителен режим;

5. е установена несъгласувана промяна на сградната инсталация от Клиента;

(2) Писменото уведомление задължително съдържа данните на Клиента, абонатния и партидният му номер, адрес на топлоснабдения/те/ имот/и/, констатираното нарушение и срок за отстраняване на нарушението, а при неплащане на дължимите суми - и размера на неплатените дължими суми, начислените лихви и срока за плащане на сумите, който не може да бъде по-кратък от 7 (седем) дни, считано от датата на получаване на уведомлението. В уведомлението се посочват датата и времето, през което Клиентът е длъжен да осигури достъп до отоплителните тела в имота или до абонатната станция за спиране на топлоснабдяването, в случай, че в определения срок нарушението не е отстранено или плащането не е направено. При липса на възможност за редовно уведомяване, съобщението се поставя на таблото в съответната СЕС, за което се съставя констативен протокол, подписан от двама свидетели.

(3) Когато Клиентът в СЕС е извършил несъгласувани изменения на сградните инсталации, както и други действия, водещи до нарушаване на топлоснабдяването, Продавачът дава писмени предписания на Клиента за отстраняването им в определен срок. При неизпълнение на дадените предписания се прилагат административно-наказателните разпоредби по ЗЕ, като Продавачът прекратява топлоподаването на Клиента и уведомява СЕС за нарушаване на топлоснабдяването в резултат на извършените действия и несъгласувани изменения на сградните инсталации.

Чл. 45. (1) Продавачът спира подаването на топлинна енергия съобразно посоченото в уведомлението, чрез:

1. прекъсване на връзките в абонатната станция или нейно самостоятелно отклонение;

2. чрез прекъсване на връзките между отоплителните тела и отклоненията към общата сградна инсталация, като на отклоненията не трябва да има спирателни кранове.

3. прекъсване на връзките за горещо водоснабдяване към съответния имот, като на връзките не трябва да има спирателни кранове.

4. след прекъсване на връзките, същите задължително се plombират .

(2) В сгради с апартаментно захранване и отчитане на топлинната енергия спирането на топлоснабдяването се осъществява чрез прекъсване на инсталацията на имота със сградната инсталация в колекторния възел.

(3) Достъп до имотите на Клиентите осигурява представител на собственика или представител на етажната собственост.

(4) Продавачът възстановява възмездно топлоснабдяването до 2 (два) работни дни след отстраняване на причината, по чл.44, ал.1, т.1-4, наложила спирането, а при нарушение по чл.44, ал.1, т. 3. - след възстановяване на разходите за ремонта на топлопреносната мрежа и абонатната станция, от Клиента на Продавача.

Чл. 46. (1) Продавачът има право да преустанови присъединяването към топлопреносната мрежа без предварително уведомяване:

1. На лица, които са се присъединили към топлопреносната мрежа, без да имат право на това и/или ползват топлинна енергия, без тя да се отчита от средство за търговско измерване или ако неправилно се измерва със средства за търговско измерване;

2. На Клиенти, допуснали присъединяването на трето лице до собствените им инсталации, без изричното съгласие на Продавача;

3. На Клиент/и, които изменят показанията на уредите за дялово разпределение на топлинната енергия и на индивидуалните топломери и/или препятстват нормалната им работа;

4. При неизпълнение в срок на предписание на контролен орган за отстраняване на нарушение;

(2) Прекратяване на подаването на топлинна енергия за СЕС се извършва в абонатната станция или в нейно самостоятелно отклонение.

(3) Разходите за прекратяване на топлоподаването са за сметка на виновното лице.

Чл. 47. (1) Продавачът има право да прекрати топлоснабдяването на СЕС, за която Клиентите не са заявили писмено становището си по констативния протокол по чл.78, ал.4, от НТ, в едномесечен срок от съставянето му.

(2) Топлоснабдяването на сграда - етажна собственост не се прекратява, когато в едномесечен срок от съставяне на констативния протокол по чл.78., ал.4, 2/3 (две трети) от Клиенти на топлинна енергия в сградата декларират писмено пред Продавача, че желаят да останат Клиенти при променените условия на намален топлинен товар.

Чл. 48. (1) Клиент в самостоятелна сграда или Клиентите в СЕС, с решение на ОС на собствениците, притежаващи най-малко две трети от собствеността в сградата, присъединени

към една абонатна станция или към нейно самостоятелно отклонение, имат право да се откажат от ползване на топлинна енергия за отопление и/или за горещо водоснабдяване за имотите си и да поискат прекратяване на топлоснабдяването за отопление и/или горещо водоснабдяване от тази абонатна станция или от нейното самостоятелно отклонение. Протоколът на ОС се съставя в съответствие с изискванията на ЗУЕС.

(2) В случаите по ал. 1 Клиентите декларират писмено това пред топлопреносното предприятие като съответно прилагат решението на ОС на собствениците в СЕС по чл. 153, ал. 2 на ЗЕ. До датата на прекратяване на топлоснабдяването, лицата по ал. 1 се смятат за Клиенти на топлинна енергия.

(3) Продавачът е длъжен да извърши исканото прекратяване по ал. 1 в срок до 15 дни след постъпване на заявлението.

(4) В случаите по ал. 1, когато топлоподаването към сградата се прекрати от абонатната станция, топлопреносното предприятие може в 1-месечен срок от прекратяването да демонтира своите съоръжения. Теплопреносното предприятие запазва правото си на достъп в помещението на абонатната станция за ревизия и поддръжка на съществуващото отклонение - собственост на Продавача.

(5) Прекратеното по този ред топлоснабдяване може да се възстановява след изпълнение на изискванията за присъединяване на Клиенти, ползващи топлинна енергия за битови нужди.

Чл. 49. В случай на прекратяване на снабдяването с топлинна енергия, на взаимно договорени дата и час, в присъствието на Клиента или на упълномощено от него лице, се отчита използваната до този момент топлинна енергия и се прекъсва снабдяването на обекта. Клиентът заплаща използваната топлинна енергия до деня на прекъсване на топлоснабдяването, с което договорните отношения се прекратяват. Заплащането на дължимата сума до момента на прекъсване на топлоснабдяването се извършва в 30-дневен срок от предоставяне на фактурата от Продавача на Клиента.

Чл. 50. (1) Възстановяването на спряно топлоснабдяване към имотите се извършва в разумен срок, според техническата възможност, от Продавача по писмено искане на Клиента след отстраняване на причината, която го е наложила и след заплащане от Клиента на разходите по спиране и възстановяване на топлоснабдяването, в случаите, в които спирането е по вина на Клиентите.

(2) При спряно топлоснабдяване на индивидуален имот в СЕС, Клиентът заплаща на Продавача сума за потребление на топлинна енергия от сградната инсталация и за общите части на сградата.

Чл. 51. (1) При спиране, прекратяване и възстановяване на топлоснабдяването, Продавачът съставя констативен протокол.

(2) При отсъствие или отказ на Клиента или упълномощено от него лице да подпише констативен протокол, този протокол се подписва от Продавача и поне един свидетел.

VII. Отговорности при неизпълнение на задълженията

VII.1. Отговорност на Продавача

Чл.52. (1) Продавачът не носи отговорност при неизпълнение на задълженията си за снабдяване с топлинна енергия в случаите и при условията на чл. 43, ал.1 от тези общи условия.

(2) Продавачът не носи отговорност при неизпълнение на задълженията си поради въвеждане на ограничителен режим за снабдяване с топлинна енергия от компетентен орган съгласно действащото законодателство, с изключение на случаите, когато въвеждането на ограничителен режим на топлоснабдяването е по негова вина.

(3) Продавачът не носи отговорност за вреди в случаите на временно спиране на топлоснабдяването след предварително предизвестие, в случаите по чл.44 и при преустановяване на присъединяването към топлопреносната мрежа, в случаите по чл.46 от тези общи условия.

(4) Когато Продавачът не може да изпълни задълженията си поради непреодолима сила, изразяваща се в непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, той уведомява купувачите в подходящ срок чрез средствата за масово осведомяване в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея при изпълнение на задълженията си. Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията и на свързаните с тях насрещни задължения се спират.

“Непреодолима сила” са непредвидени и непредотвратими събития или комбинация от събития от извънреден характер, извън контрола на страните, възникнали след одобряване на общите условия от КЕВР, включващи, но неограничаващи се до: война, саботаж, въстания, революция, бунт, експлозия, пожар, природни бедствия (наводнения, земетресения, гръм, буря, ураган, торнадо, проливен дъжд, градушка, свличане, срутвания на земни маси, заледявания, и др.), доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите общи условия, на основание чл. 306 от Търговския закон. Продавачът задължително оповестява Клиентите за възникнала непреодолима сила чрез средствата за масово осведомяване. Продавачът задължително разполага с документ от оторизиран орган за възникналата непреодолима сила.

Чл. 53. (1) Продавачът носи имуществена отговорност за щети, нанесени на Клиента, в следните случаи:

1. При отказ да започне/възстанови снабдяване с топлинна енергия в нарушение на действащото законодателство и/или тези Общи условия;

2. При неправомерно спиране/прекъсване или преустановяване на топлоснабдяването.

(2) Продавачът дължи неустойка на Клиентите за недоставена топлинна енергия в случаите, когато:

1. не уведоми Клиентите за началото и продължителността на спиране на топлоподаването поради извършване на ремонтни работи, реконструкция или въвеждане в експлоатация на нови съоръжения, собственост на Продавача или други подобни действия, които подлежат на планиране.

2. не спази предвидения в настоящите Общи условия срок за предварително уведомяване на Клиентите или не спази срока за възстановяване на топлоснабдяването.

3. аварията/повредите, предизвикали спиране или влошено топлоснабдяване в топлопреносната мрежа, не са отстранени по вина на Продавача в сроковете по настоящите Общи условия.

(3) Неустойката по ал.2 е в размер на стойността на недоставената топлинна енергия за периода на спиране на топлоподаването или за дните на закъснението. Количеството на недоставената в абонатната станция топлинна енергия се определя от Продавача по

изчислителен път за дните на нарушението въз основа на реално потребление в същата, за месец с аналогични метеорологични условия и режим на топлоподаване. Разпределението на недоставената топлинна енергия за отделните имоти е съгласно Методиката.

(4) Продавачът не дължи неустойката по ал.2, когато е уведомил предварително Клиентите за удължаване срока на ремонтните работи по ал. 2, т.1 и за причините, наложили това или Клиента не е осигурил достъп до абонатната станция, както и в случаите, в които изборният от Клиентите Отговорник на абонатната станция не е запълнил и обезвъздушил сградните инсталации, за да може Продавачът да започне предоставянето на услугата без риск за имуществото и здравето на Клиентите.

(5) Неустойките по предходните алинеи се отразяват в месечните фактури като информацията включва количеството на недоставената в абонатната станция топлинна енергия, периода и броя дни за които се начислява, количеството разпределена топлинна енергия и нейната стойност за всеки Клиент.

(6) Неустойките се приспадат от задължението за съответния месец и не участват в годишната изравнителна сметка.

Чл. 54. Продавачът носи отговорност за подаване на топлинна енергия с гарантирани параметри не по-ниски от утвърдените от Показатели за качество от КЕВР, до изхода на абонатната станция.

VII.2. Отговорност на Клиентите

Чл. 55. (1) Клиентът дължи на Продавача обезщетение при неизпълнение в срок на задължението си да заплаща топлинната енергия. Обезщетението е в размер на законната лихва от деня на забавата до деня на постъпване на дължимата сума по сметката или в касите на Продавача, на основание на чл. 86 от Закона за задълженията и договорите.

(2) Клиентът изпада в забава по предходната алинея от първия ден след изтичане на срока за плащане.

(3) Задълженията на Клиентите - неизправни длъжници към Продавача, независимо от размера им, се събират по реда на чл. 410 от Граждански процесуален кодекс, на основание чл. 154 от ЗЕ.

(4) Когато сумата, платена от Клиента, не е достатъчна да покрие законната лихва, съдебните разноски и главницата, погасяват се първо разноските, след това лихвата и накрая - главницата.

Чл. 56.(1) Ако Клиент, в срока по чл. 16, ал.1, т.4 от настоящите Общи условия, не уведоми писмено Продавача и не открие партида при промяна на собствеността или на вещното право на ползване на топлоснабдявания имот, той дължи на Продавача плащане за доставената топлинна енергия до откриване на партида на новия собственик или ползвател, съобразно предоставените за това документи.

(2) Клиент, неизпълнил задължението си по чл. 16, ал.1, т.4 - да уведоми с декларация по образец Продавача и ползващ имота за стопанска дейност, носи отговорност пред Продавача, съгласно Закона за задълженията и договорите (ЗЗД) за ползваната и незаплатена топлинна енергия за срока на неизпълнението.

Чл. 57. (1) В случай, че Клиентът, отказал се от ползване на топлинна енергия, не осигури достъп до имота си, след като търговецът на дялово разпределение или Продавачът го е уведомил писмено за това, Клиентът дължи плащане на топлинната енергия за периода до осигуряване на достъп за спиране на топлоснабдяването и проверка. Неосигуряването на достъп се констатира с протокол, подписан от упълномощения представител на Продавача и от двама свидетели.

(2) В случай, че Продавачът или упълномощен от него представител установи при проверка, че Клиентът самоволно е възстановил спряно топлоподаване, Клиентът заплаща топлинна енергия за отопление за целия период на спиране, определена съгласно Методика за дялово разпределение на топлинната енергия в СЕС - приложение към НТ.

(3) Когато Продавачът установи, че Клиента ползва топлинна енергия преди топломера, директно ползва топлоносител или самоволно е включил инсталация, топлинната енергия за всички отоплителни тела в имота се заплаща от Клиента по Методика за дялово разпределение, Приложение към НТ за период от последната проверка, но не по-голям от една година. В тези случаи Клиентът носи наказателна отговорност съгласно Наказателния кодекс.

(4) Обстоятелствата по ал. 1 - ал. 3 се установяват с констативен протокол, подписан от упълномощен представител на лицето по чл.139б ЗЕ или Продавача и от свидетел.

VIII. Ред за осигуряване на достъп до отоплителните тела, средствата за търговско измерване или други контролни приспособления

Чл. 58. (1) Клиентът е длъжен да осигури на Продавача фактически достъп до сградата и до помещението на абонатната станция за:

1. отчитане на средствата за търговско мерене;
2. извършване на ремонтни работи;
3. проверка и настройка на съоръженията;
4. включване и изключване на отоплителната и инсталацията за битово-гореща вода;
5. контролни дейности.

Чл. 59. (1) Клиентът е длъжен да осигури достъп до имота си за времето от 8 до 20 часа за:

1. отчитане и контрол на средствата за индивидуално измерване и разпределение на топлинната енергия;
2. проверка и контрол на състоянието на отоплителните тела;
3. действия, свързани с правилната експлоатация на сградните инсталации;
4. спиране на топлоснабдяването при неплащане на дължимите суми за повече от два месеца;
5. спиране на топлоснабдяването;

(2) За отчет и контрол по ал. 1, т.1 Продавачът и/или лицето по чл.139б ЗЕ уведомяват писмено Клиентите най-малко 7 (седем) дни преди датата за осигуряване на достъп.

(3) В случаите по ал. 1, т. 2, т. 3 и т. 4 Продавачът и/или лицето по чл.139б ЗЕ отправят писмено уведомление със срок не по-малък от 3 (три) дни преди датата за осигуряване на достъп.

(4) В уведомленията по ал. 3 и ал. 4 се посочва интервала от време за осигуряване на достъп. Представителите на Продавача и/или лицето по чл.139б ЗЕ са длъжни да се легитимират със служебна карта.

ГЛАВА ТРЕТА

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

I. Влизане в сила и срок на действие на ОУ

Чл. 60. (1) Продавачът задължително публикува одобрените от КЕВР Общи условия най-малко в един централен всекидневник и в един местен вестник в 7-дневен срок след решението на КЕВР за одобрението им. ОУ се публикуват на страницата на Продавача в интернет и до тях се осигурява достъп през целия период на дейност на Продавача. Общите условия влизат в сила 30 дни след първото им публикуване, без да е необходимо изрично писмено приемане от Клиентите.

(2) В срок до 30 дни след влизането в сила на общите условия Клиентите, които не са съгласни с тях, имат право с писмено заявление да предложат специални условия. Предложените от Клиентите и приети от Продавача специални условия се отразяват в писмени допълнителни споразумения. Тези споразумения не могат да предвиждат и да поставят условия, различни от нормативно регламентираните, които поставят тези Клиенти в неравнопоставено положение спрямо останалите Клиенти.

(3) Нормите на ал.2 се прилагат и за нови Клиенти.

(4) При изпълнението на тези Общи условия, както и по въпросите, неуредени в тях, се прилагат Закона за енергетиката, Наредбите и Правилата към Закона за енергетиката и другите действащи нормативни вътрешни и международни актове.

(5) Снабдяването и продажбата на топлинна енергия, предмет на тези Общи Условия, не се ограничава със срок в рамките на действието на лицензията на Продавача.

II. Изменение на Общите условия и на действащите цени за снабдяване с топлинна енергия.

Чл. 61. (1) За изменение и допълнение на Общите условия се прилага процедурата, предвидена за първоначалното им приемане.

(2) Проектите на изготвените предложения за промени в Общите условия се обсъждат публично и се оповестяват по подходящ начин от Продавача на Клиентите поне 30 (тридесет) дни преди представянето им за одобряване от Комисия за енергийно и водно регулиране.

(3) Промени на действащите цени за снабдяване с топлинна енергия се извършват по реда на действащото законодателство като правомощия по ценовото регулиране има Комисия за енергийно и водно регулиране.

III. Форма на договора, частична недействителност.

Чл. 62. Ако някоя от разпоредбите по тези Общи условия е или стане недействителна, или неприложима, то разпоредбата се заменя от повелителните норми на закона и не влече недействителността на останалите разпоредби.

IV. Ред за откриване, промяна и закриване на партида

Чл. 63. (1) Продавачът е длъжен да открие и съхранява самостоятелно досие за всяка присъединена сграда, в което подрежда по надлежния ред следните документи - изготвени от него или предоставени от Клиента, а именно:

1. за сградата:

- а) проект по част ОВК;
- б) разрешение за ползване на сградата;
- в) заявления по образец - за разрешаване присъединяването на сградата към топлопреносната мрежа на Продавача;
- г) разрешение за ползване на външно топлозахранване и абонатна станция;
- д) акт за готовност за пускане в експлоатация на инсталацията за отопление и абонатната станция;
- е) актове по образец за разпределение на отопляваните обеми на помещенията в отделните имоти;
- ж) заявления от Клиентите по образец с идентифициращите данни на топлоснабдените имоти и сградата-етажна собственост;
- з) протоколи от решение на общото събрание на етажната собственост, съгласно чл. 19 от тези общи условия;
- и) копие от сключен договор между Клиентите и лицето по чл.1396 ЗЕ”;

2. за Клиентите:

- а) заявление по образец за откриване, промяна или закриване на партида;
- б) копия от нотариален акт, съдебно решение, удостоверение за наследници и други документи, удостоверяващи правото на собственост или на вещно право на ползване или наема на топлоснабдения имот, ако Клиентът е представил такива;
- в) заявление по образец с данни за Клиентите, ползващи топлинна енергия в отделните имоти в сграда-етажна собственост;
- г) документи по чл. 66, 68, ал.1 и чл.69 от тези ОУ;
- д) протоколи от извършени от Продавача проверки;
- е) заявление по чл. 67,.

(2) Заявлението за откриване на партида на Клиент/и при новоприсъединена сграда се подава не по-късно от 30 дни след присъединяване на сградата към топлопреносната мрежа. След изтичане на този срок, Продавачът има право да открие партидата служебно, като ползва за това данните, посочени в регистъра по чл.8 от ЗКИР.

(3) Въз основа на документите по ал. 1 или ал.2, Продавачът включва Клиента в своя списък с уникален Клиентски (абонатен) номер и открива и води партида с уникален партиден номер за връзката между имота и Клиента.

(4) В случаите, когато документи по ал. 1 се подават от пълномощник, той представя нотариално заверено пълномощно, а в заявлението посочва трите си имена, ЕГН и постоянен адрес по документ за самоличност, номер и дата на пълномощното.

(5) Във всички случаи лицето, което подава документ/и пред Продавача, представя и документ за самоличност.

Чл. 64. (1) Документите, удостоверяващи правото на собственост или вещното право на ползване, или наемният договор, въз основа на които се открива, променя или закрива партида на Клиента, се посочват от Продавача, съгласно българското гражданско законодателство.

(2) Клиентът се идентифицира с трите имена, единен граждански номер (ЕГН) и постоянен адрес по документ за самоличност, адрес на топлоснабдения имот и адрес за кореспонденция, телефони:, адрес на електронна поща, при необходимост и с документ за представителна власт (пълномощно, съдебно решение и др.).

(3) В случаите, когато правата на Клиент се притежават от няколко лица, те се упражняват от всички тях заедно или чрез пълномощник, като изричното им съгласие е дадено лично пред Продавача или е удостоверено с нотариална заверка на подписа.

Чл. 65. Продавачът и Клиентът са длъжни да се уведомяват взаимно в 30-дневен срок за всички настъпили промени на тяхната идентификация, на характеристиките на топлоснабдявания имот и на сградата, както и на характера на ползване на топлинната енергия.

Чл. 66. (1) При промяна на собствеността или на вещното право на ползване на топлоснабден имот, новият и предишният собственик или ползвател са длъжни в 30-дневен срок да подадат до Продавача, заявление за откриване, промяна или закриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи придобиването или прекратяването на правото на собственост или на вещното право на ползване на имота.

(2) При промяна на титуляра на партидата - поради смяна в собствеността, вещното право на ползване или в случай на промяна в наемно правоотношение, новият титуляр се задължава с всички сметки за имота, издавани след датата на промяна.

(3) За уреждане помежду си на задълженията за потребена в имота топлинна енергия, предишният и новият собственици или ползватели са длъжни в срока по чл. 16, ал.1, т.4 от настоящите Общи условия да извършат следното:

1. новият собственик или ползвател да поиска от Продавача отчет на уредите и изготвяне на изравнителна сметка за имота въз основа на специфичен разход за сградата за предходния период;

2. да подпишат и представят на Продавача нотариално заверен споразумителен протокол за плащането на изравнителната сметка по точка 1.

(4) Въз основа на представените документи по ал. 3, Продавачът е длъжен да издаде данъчно дебитно или кредитно известие на предишния собственик или ползвател на имота.

(5) Предишният собственик или ползвател на имота е длъжен да заплати сумата от дебитно известие по ал. 4 в 10-дневен срок от получаване на дебитното известие, а сумата от кредитно

известие се приспада от задълженията му за топлинна енергия или се възстановява от Продавача, ако няма задължения.

(6) Новият Клиент заплаща сумата от изготвената от търговеца изравнителна сметка за имота след отчитането на средствата за дялово разпределение в цялата СЕС, намалена или увеличена със заплатената, съответно възстановена сума по ал. 5.

(7) В случай, че новият и предишният собственик или ползвател не спазят изискванията по ал. 3 - 5 от този член, се прилага член 69 от тези ОУ.

Чл. 67. (1) При смърт на Клиент - физическо лице, неговите наследници или заветници, са длъжни да уведомят писмено Продавача в срока по чл. 16, ал.1, т.4 от тези Общи условия, чрез подаване на заявление до Продавача за промяна на партидата, с приложен акт за смърт и удостоверение за наследници.

(2) В случаите по ал. 1, Продавачът променя партидата на името на наследника или на един от наследниците при писмено споразумение между тях. При липса на споразумение между наследниците, Клиентът открива партиди на всички наследници, отговарящи солидарно, съобразно удостоверението за наследници.

Чл.68.(1) Клиент по смисъла на тези общи условия може да бъде и друго лице-ползвател на имота, различно от собственика на имота, при условията на чл.5, ал.2 от тези ОУ..

(2) При възникване/промяна в наемното правоотношение, новият наемател и собственика са длъжни да подадат до Продавача в 30-дневен срок от възникване/промяна на обстоятелствата заявление по образец за откриване/промяна или закриване на партида, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи наличието или липсата на наемно правоотношение и декларация на собственика по ал. 1.

Чл.69.(1) Продавачът има право да актуализира служебно титулярите на партидите си, когато установи че е настъпила промяна в собствеността на топлоснабдявания имот и новият титуляр не е уведомил надлежно Продавача за това в сроковете по тези ОУ.

V. Разглеждане на жалби и разрешаване на спорове.

Чл. 70. (1) Продавачът е длъжен да приема и да разглежда подадени от Клиентите молби, жалби, предложения и сигнали, съгласно Правила за работа с потребителите (чл.38в, ал.3 ЗЕ).

(2) Споровете между Продавача и Клиента се решават по пътя на преговорите, а при непостигане на споразумение, спорът се решава по съдебен ред.

(3) Продавачът не отговаря на анонимни сигнали или жалби, както и на сигнали и жалби, подадени повторно по въпрос, по който Клиентът е получил отговор от Продавача, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства.

(4) Продавачът не изпраща отговор или уведомление на Клиента по сигнали и жалби, описани в ал.3.

Чл. 71. (1) Клиентът има право да подаде молба, сигнал, жалба или предложение по въпроси, свързани с прилагането на настоящите Общи условия, отчета на средствата за търговско измерване в абонатната станция, прилаганите цени на топлинната енергия и данните на Клиента, качеството на топлоснабдяване, както и в други случаи, касаещи доставката, потреблението и заплащането на топлинна енергия, както и възражение срещу действия на служители на Продавача.

(2) Молбата, сигналът или жалбата трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да са написани на български език;
2. да са посочени името и адресът на Клиента;
3. да е посочено в какво се състои искането;

4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако Клиентът разполага с такива;

5. да са подписани от Клиента или от упълномощен негов представител.

(3) Възраженията на Клиента, свързани с разпределение на топлинната енергия, се подават и към лицето по чл.139б ЗЕ.

(4) Продавачът разглежда и решава постъпилите молби, жалби, предложения, сигнали или възражения на Клиентите в срок до 30 (тридесет) дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или чрез лицето по чл.139б ЗЕ - в срок от 45(четиридесет и пет) дни, считано от датата на получаването им.

VI. Съобщения и документи, във връзка с продажбата на топлинна енергия и цени на допълнителните услуги.

Чл. 72. (1) В случаите, в които Клиенти на топлинна енергия по смисъла на тези Общи условия в един имот се явяват няколко лица, в съобщенията и документите, свързани с продажбата на топлинна енергия, се посочва само титуляра на партидата.

(2) Всякакви документи, включително съобщения, уведомления и други, свързани с тези Общи условия, ще бъдат разменяни на адреса на Продавача, посочен в тези Общи условия, и на адреса на мястото на продажбата, или на адреса за кореспонденция, посочен в заявлението за започване на продажбата, освен съобщенията, уведомленията, предизвестията и другите документи, които настоящите Общи условия предвиждат да бъдат правени чрез средствата за масова информация. Когато Купувачът е предоставил свой електронен адрес за кореспонденция, Продавачът ще използва именно този адрес за изпращане на съобщения, уведомления, предизвестия и други документи.

(3) При промяна на адреса за кореспонденция Клиентът е длъжен да уведоми Продавача за новия адрес в седемдневен срок. При неизпълнение на това задължение, всички изпратени съобщения и уведомления до посочения пред Продавача адрес на Клиента, се считат за действителни.

(4) Всички уведомления и предизвестия по силата на тези Общи условия, за които не е предвиден конкретен срок, са със срок 7 (седем) дни преди съответното събитие, което ги налага. Срокът на предизвестията и уведомленията започва да тече от момента на получаването им от страна на Клиента или Продавача, към който са отправени, при спазване разпоредбите на ЗЗД и ГПК.

(5) Уведомлението по подходящ начин по смисъла на тези Общи условия включва една или повече от следните възможности: на посочен от Клиента адрес на електронна поща, по телефона, чрез кратки текстови съобщения, чрез издадените фактури, по пощата и на интернет-страницата на Продавача, Клиентска платформа, адрес за кореспонденция.

Чл. 73. Цените за допълнителните услуги, предоставяни от Продавача на Клиента, се определят от Продавача и се поместват на интернет страницата на Продавача и на видно място в центъра за работа с Клиенти, 30 (тридесет) дни преди влизането им сила.

VIII. Защита на личните данни

Чл. 74. Продавачът е длъжен да пази поверителността на личната информация на Клиентите и да осигури съхраняването на личните данни, съгласно изискванията на действащото законодателство.

Чл. 75. (1) Продавачът е Администратор на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни. С приемането на настоящите Общи условия се счита, че Клиентът е информиран, че личните му данни ще бъдат обработвани за целите на предоставяните от Продавача и заплащани от Купувача услуги.

(2) Личните данни, които се събират и обработват включват данни за контакт и идентификация, както и за осъществяване на връзка с Купувача и изпращане на информация към него, включително при изрично дадено съгласие - и за изпращане на информативни съобщения.

Продавачът обработва следните видове лични данни имена, ЕГН, постоянен адрес и адрес за кореспонденция, електронен адрес (имейл), телефонен номер;

С цел подобряване и персонализиране на търсенията на потребителите, Продавачът може да събира следната информация относно използването от страна на Купувача на интернет страницата на Продавача - IP адрес, операционна система, браузър, заявки за търсения и разглеждано съдържание;

Продавачът не събира, не обработва и не съхранява специални категории лични данни (чувствителни данни), както и не извършва автоматизирано вземане на решения с данни.

(3) Всеки Клиент има право на достъп, право на коригиране и изтриване на своите лични данни съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 за защита на личните данни.

(4) Продавачът полага дължимата грижа за събирането, обработването и съхраняването на личните данни на Клиентите, при стриктно спазване на разпоредбите на Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679.

(5) Продавачът отговаря за защита на информацията за Клиента, станала му известна по повод на предоставяне на услугата, предмет на тези Общи условия, освен в случаите на непреодолима сила, случайно събитие или злоумишлени действия на трети лица.

(6) Продавачът се задължава да не разкрива никаква лична информация за Клиента, както и да не предоставя събраната информация на трети лица - държавни органи, търговски дружества, физически лица и други, освен в случаите когато:

1. Е налице изричното съгласие на Клиента;

2. Информацията относно личните данни се предоставя на служители и/или контрагенти на Продавача за дейности по администриране или по повод предоставяните услуги;

3. Информацията е изисквана по предвидения от закона ред от оправомощени за това органи;

4. Продавачът е задължен в предвидените от закона случаи да предостави лични данни на своите Клиенти.

(7) Информацията по предходната алинея може да бъде разкривана и предоставяна на трети лица единствено за посочените по-горе цели или други незабранени от закона цели.

(8) Продавачът не носи отговорност, в случай че попълнените данни от Клиента са неверни и с това той е нанесъл или би могъл да нанесе вреда на трето лице.

Чл. 76. Продавачът има право, при спазване на изискванията на ЗЗЛД и Регламент (ЕС) 2016/679, да предоставя данни за Клиентите на трети лица - администратори или обработващи лични данни, с цел продажбата на топлинна енергия на битови потребители и събиране на дължимите от битовите Клиенти плащания и по-специално в следните случаи: когато има сключен договор с трето лице за събиране на дължими суми за топлинна енергия (уведомяване, кореспонденция по телефон и други електронни средства), за разплащане чрез онлайн платформи или по касов път, процесуално представителство, за изпращане на известия за задължения към титуляри за задължения на партиди, за дялово разпределение, за предпечатна подготовка, отпечатване и куриерски услуги във връзка с месечните фактури, за разработване и поддържане на софтуер, за извършване на СМР по топлопреносната мрежа, включително подмяна на вътрешни сградни инсталации, уреди за отчитане.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Общите условия са задължителни и за заварените Клиенти на дружеството към датата на влизането им в сила и се счита, че от тази дата между тях и Продавача има сключен договор.

§ 2. Тези Общи условия се прилагат и за продажба на топлинна енергия за Клиентите в СЕС, извършващи стопанска дейност или упражняващи свободна професия, или са организации на бюджетна издръжка, когато тези лица не са сключили с Продавача договор за продажбата на топлинна енергия за небитови нужди.

§ 3. За неуредените с тези Общи условия въпроси се прилага действащото законодателство в Република България.

§ 4. Тези Общи условия са приети с Решение по т. от Протокол № /20.... г. на Съвета на директорите на “Веолия Енерджи Варна” ЕАД и одобрени с Решение №-..... / 20.... г. на КЕВР, на основание чл. 150, ал. 1 от ЗЕ, в съответствие с чл. 298, ал. 1 от Търговския закон.