ОБЩИ УСЛОВИЯ

към Договор за дялово разпределение на топлинна енергия между клиенти в сграда – етажна собственост

ВЪЗЛОЖИТЕЛ – клиенти на топлинна енергия в сграда - етажна собственост (представлявани от упълномощено лице, съгласно Протокол на Общото събрание на етажните собственици).

СЕС – сграда - етажна собственост.

УРЕДИ – индивидуален топломер или т.н. апартаментен топломер, водомер за топла вода, индивидуален разпределител или т.н. топлинен разпределител (средства за дялово разпределение за отопление - индивидуални разпределители, съответстващи на действащите в страната стандарти, или индивидуални топломери и средства за дялово разпределение за битово горещо водоснабдяване - индивидуални водомери за топла вода на отклоненията от сградната инсталация за горещо водоснабдяване към имотите на клиентите).

УЛ - упълномощено лице/ представител на СЕС, съгласно Протокол на Общото събрание на етажните собственици или документ за представителна власт.

КЛИЕНТ – всеки отделен клиент на топлинна енергия - собственик, притежател на вещно право на собственост на имот, част от сграда в режим на етажна собственост и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „Нелбо“ АД, ЕИК: 175367099, със седалище, адрес на управление и адрес за кореспонденция: гр. София, ж.к. „Бели брези“ ул. „Хайдушка гора“No 58, наричано по-долу **ИЗПЪЛНИТЕЛ** и клиентите на топлинна енергия, в сграда - етажна собственост (СЕС), наричани по- долу **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, във връзка с дялово разпределение на топлинна енергия между клиенти в сграда – етажна собственост с централно топлоснабдяване от топлофикационно дружество и във връзка с доставка, монтаж и обслужване на уреди за дялово разпределение.
2. Настоящите Общи условия са неразделна част от Договор за дялово разпределение на топлинна енергия между клиенти в сграда - етажна собственост.
3. Общите условия са задължителни за страните по договора, доколкото не е уговорено друго в индивидуален договор.
4. Всички съобщения и уведомления, по настоящия договор се считат за редовно връчени, ако са изпратени на адреса за кореспонденция. За адрес за кореспонденция на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ се счита адресът на УЛ на СЕС посочен в настоящия договор. За адрес за кореспонденция на КЛИЕНТ се счита адресът на топлоснабдения имот, в който са монтирани УРЕДИТЕ. Промяна на адрес се извършва с писмено уведомление.
5. За сключване на договора по т. 2 между „Нелбо“ АД и СЕС е необходимо общото събрание на етажната собственост да вземат решение, при условията на ЗУЕС, което се удостоверява пред ИЗПЪЛНИТЕЛЯ с протокол, в който да посочат упълномощено лице, което да ги представлява пред „НЕЛБО“ АД при подписване на договора и при обмена относимата информация.
6. При смяна на упълномощеното лице, следва в рамките на един месец от избора на ново, клиентите да информират писмено „НЕЛБО“ АД. При неспазване на срока за уведомяване, съответно при липса на уведомяване, изпратените съобщения до упълномощеното лице на СЕС се считат за редовно връчени.

II. ДОСТАВКА И МОНТАЖ НА УРЕДИ ДЯЛОВО РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ. ОТГОВОРНОСТИ.

7. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да достави и монтира заявените от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ уреди за дялово разпределение, за което последния заплаща стойността на стоката и/или услугата съгласно ценоразпис или оферта.
8. Доставката и монтажът на индивидуални разпределители се извършват:

8.1. по поръчка на индивидуален КЛИЕНТ;

8.2. инициран от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ монтаж за подмяна на уреди в СЕС с изтекъл експлоатационен срок;

8.3. организиран от СЕС, чрез представител;

9. Датата за монтаж по т. 8.2 и т. 8.3 се поставя на видно място във входа на СЕС минимум 5 (пет) дни преди предстоящия монтаж.
10. На определената дата за монтаж на уреди за дялово разпределение, КЛИЕНТА трябва да осигури свободен достъп до съответните помещения и отоплителни тела за извършването на монтажа (да са отстранени решетки, мебели и т.н.).
11. При извършване на монтаж се съставя служебен документ с опис на характеристики на монтираните уреди, отоплителните тела/ инсталация и/или водомерите за топла вода, номера на поставените пломби и др.
12. Собствеността върху уредите се прехвърля върху КЛИЕНТА от момента на извършения монтаж и тяхното цялостно заплащане.
13. При монтаж на уреди за дялово разпределение, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност за възможни последици, в случаи на амортизирана отоплителна и/или водопроводна инсталация. Включително ИЗПЪЛНИТЕЛЯ има право да откаже монтаж. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ / КЛИЕНТЪТ взема решение за извършване на монтажа и поемат отговорността за евентуално възникнали щети при компроментирана (амортизирана) водопроводна или отоплителна инсталация.
14. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да възложи извършването на дейностите по доставка, монтаж и сервиз на УРЕДИТЕ на свой подизпълнител. За действията на подизпълнителите си ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря като за свои действия.
15. КЛИЕНТИТЕ имат отговорности и се задължават да пазят с грижата на добър стопанин:

15. 1. уредите за дялово разпределение в имотите, като не извършват манипулации и не допускат механично въздействие или промени по отношение на тях.

15. 2. събирателно устройство в сградата за дистанционно събиране на данни от уредите, като не допускат физическо въздействие върху него, включително вследствие на течове, предмети или други външни фактори. В случай на повреда поради физическо въздействие, разходите за подмяна се поемат от Възложителя/Клиента в срок до 30 дни от установяването на повредата, съгласно текущия ценоразпис. Повреда, причинена от изтекъл експлоатационен срок или производствен дефект, се покрива от Изпълнителя.

III. ГАРАНЦИИ И СЕРВИЗНО ОБСЛУЖВАНЕ

16. Гаранционни условия на уреди:

16.1 Експлоатационният срок на изделията е 10 години. Гаранционният срок е 24 месеца, считано от датата на предаване на стоката и обхваща фабрични дефекти на стоката. Ремонт или подмяна на дефектирал уред по време на гаранционния срок се извършва след представяне на покупен документ – фактура и/или касов бон.

16.2.Всички неизправности по функционирането на изделието причинени от производствени дефекти или дефекти по материала, възникнали по време на гаранционния срок се отстраняват безплатно. Претенциите за обезпечаване и гаранция могат да се предявят само, ако уредите са били използвани по предназначение и са били спазени валидните технически предписания и предписания на завода производител. Всички употреби не по предназначение автоматично водят до загуба на право на рекламация. Продуктът трябва да се инсталира/деинсталира правилно и съгласно инструкциите за монтаж и може да се монтира/демонтира само от компетентен и обучен персонал.

16.3 Гаранцията е невалидна в случай на: нехайно и/или неправилно ползване или съхранение на уреда; работа на изделието извън описаните от завода производител условия; ремонт или модификация на изделието, извършени от клиента или от трети лица; механични и/или физически въздействия върху вътрешното и/или външното състояние на уреда, породени от пожар, наводнение, удар, падане, кражба, въздействие на чуждо тяло, природни бедствия, форсмажорни обстоятелства и др.

17. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност за повреди или унищожаване на уредите в следствие на естествено изхабяване или по причини, свързани с некачествена доставка на услугата по топло/ водоснабдяване, за които отговаря доставчикът на тази услуга (напр. изменение в състава на водата), както и при електронно и физическо въздействие, опит за манипулиране и др. Видимите дефекти следва да бъдат отразени в документ при монтажа, а за установени след датата на монтаж, Клиентът се задължава да направи рекламация в срок до 14 / четиринадесет/ дни, считано от датата на установяването им.
18. ИЗПЪЛНИТЕЛЯ не носи отговорност и за щети, настъпили в следствие на ненавременно уведомяване за дефекти от страна на КЛИЕНТ /ВЪЗЛОЖИТЕЛ.
19. При извършване на монтаж на водомери от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, същия не носи отговорност за щети, дължащи се на дефекти във водопроводната инсталация, освен ако тези вреди не са възникнали в резултат на виновно действие на служителя, извършил монтажа.

19.1. Гаранционният срок за качеството на предоставяната услуга – монтаж на уред, е 30 (тридесет) дни, считано от датата на извършване на монтажа.. Гаранцията обхваща дефекти, възникнали в резултат на неправилно извършен монтаж - в неправилна посока, разхлабени или неправилно затегнати съединения и други монтажни несъответствия, установени в рамките на гаранционния срок. Дефекти, възникнали вследствие на външни фактори,

неправилна експлоатация, намеса на трети лица или други обстоятелства, които не са резултат от извършения монтаж, не се покриват от настоящата гаранция.

20. За всички повреди на уредите за дялово разпределение КЛИЕНТЪТ/ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в рамките на 3 работни дни от момента на установяване на повредата, в противен случай се прилагат разпоредбите на Наредба No Е-РД-04-1 от 12 март 2020 г. и относимата нормативна уредба.

21. За отстраняването на повредата или подмяната на дефектирал уред се съставя съответния документ.

22. След изтичане на гаранционния срок, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ осигурява платено сервизно обслужване, когато е възможно, на монтираните уреди, ако е приложимо.

IV. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ. СРОК.

23. Единичните цени на УРЕДИТЕ, предлагани от „НЕЛБО“АД, са дадени в ценова листа или в оферта, където са посочени стойностите на уредите.

24. Дължимите суми за УРЕДИТЕ се заплащат най-късно в деня на монтажа. Начините на плащане са изброени в сайта на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или са уговорени в договор.

25. За неплатените в срок парични задължения, КЛИЕНТЪТ дължи законна лихва от деня на забавата, като дата на падеж на плащането се счита деня на предаване на стоката/уредите.

V. РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ МЕЖДУ КЛИЕНТИТЕ В СГРАДА ЕТАЖНА СОБСТВЕНОСТ

26. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ извършва разпределение на топлинната енергия между клиентите в СЕС, съгласно Закон за енергетиката, Наредба за топлоснабдяване No Е-РД-04-1 от 12 март 2020 г. и при спазване на относимото законодателство. Страните се задължават да спазват нормативните изисквания, а при празнота в подзаконови нормативни актове се прилага Методика за дялово разпределение на Нелбо АД, достъпна на официалния ни сайт: www.nelbo.com

27. В случаите, в които е установено наличие на отоплителни тела без уреди, разпределението на топлинната енергия се извършва, съгласно Методиката за дялово разпределение на топлинната енергия в СЕС – Приложение към чл. 61 от Наредба No Е-РД-04-1 от 12 март 2020 г. за топлоснабдяване.

28. На клиентите, с уред/и без дистанционен отчет и/или с уред/и с дистанционен отчет и изтекъл 10 годишен експлоатационен срок, които не са осигурили физически достъп за отчет и проверка на индивидуалните уреди за дялово разпределение, се прилагат следните начисление:

- за отоплителните тела в имота се начислява енергия по реда на т. 6.5 от приложението по чл. 61, ал. 1 от Наредба NoЕ-РД-04-1 от 12 март 2020 г (като отоплителни тела без уреди);
- разхода за подгряване на топла вода се начислява по реда на чл. 69, ал. 2,т. 2. от Наредбата.

29. При нарушение на целостта на пломбите на уредите за дялово разпределение / пластмасовите пломби на входящ холендър при водомера/ и пломбите на долните спирателни кранове, клиентите са длъжни да предоставят в офис на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ протокол, съставен и подписан от Упълномощеното лице на СЕС и двама етажни собственици - свидетели, удостоверяващи причината за нарушението на пломбата и датата, когато е извършено разпломбирането. При липса на такъв протокол, клиентът се санкционира съобразно законовите разпоредби, предвидени в нормативните актове като при липса на уред за дялово разпределение.

30. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, когато установи, че срокът на валидност на метеорологичната проверка на индивидуалните топломери и/или индивидуалните водомери е изтекъл през отчетния период, да уведомява писмено клиентите за задължението им в едномесечен срок от установяването (включително чрез клиентски профил в онлайн платформата на дружеството), да заявят нови или представят за последваща проверка индивидуалните топломери и/или индивидуалните водомери, както и за последствията при неизпълнение на тези задължения.

31. В случаите, при които клиентът не изпълни задължението си по предходната точка или последващата проверка установи, че индивидуалният топломер и/или индивидуалният водомер е повреден, за имота му се разпределя топлинна енергия при условията на чл. 69, ал. 2, т. 2 и/или на т. 7.3.3 от приложението към чл. 61, ал. 1. от Наредба No Е-РД-04-1 от 12 март 2020г. за топлоснабдяване.

32. Изпълнителят извършва разпределението на топлинната енергия по реално месечно потребление чрез месечно отчитане на показанията на всички индивидуални уреди за дялово разпределение и водомери за топла вода. Не изготвя изравнителна сметка за съответната година, при спазване изискванията Наредба No Е-РД-04-1 от 12 март 2020г. за топлоснабдяване. Изпълнителят изготвя изравнителна сметка, при наличие условията на чл.73, ал.4 и ал. 5 от Наредбата.

33. Отчетът на радио уредите се извършва чрез електронен носител и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ има право на контролни визуални отчети и проверки на инсталацията в имота на клиента. Показанията на радио уредите се предоставят на КЛИЕНТИТЕ чрез справката за дялово разпределение. КЛИЕНТИТЕ имат право на рекламации по отчетените показания в срокове, съобразно действащото законодателство и настоящите Общи условия.

34. Предоставяне на информация на клиента за разпределената енергия за съответния имот става чрез месечни и/или изравнителни справки за дялово разпределение, същите са качени и в клиентски портал на сайта на дружеството: www.nelbo.com, достъпни чрез регистрация от клиента в онлайн платформата на дружеството.

35. КЛИЕНТИТЕ се задължават да осигуряват достъп за проверка на състоянието на отоплителните тела, уредите за дялово разпределение на топлинна енергия и пломбите на спирателните крановете и водомерите след надлежно уведомяване от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ със съобщение на видно място.

36. Уведомлението по предходната точка не се прилага при инициирана проверка от УЛ/ домсъвет или колективен иск на клиенти от СЕС за внезапна проверка на уредите за дялово разпределение и отоплителната инсталация в имотите в СЕС.

37. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предоставя на УЛ на СЕС код за осъществяване на дистанционен отчет на монтираните УРЕДИ (ако е приложимо), при прекратяване на услугата дялово разпределение на топлинна енергия по инициатива на СЕС, при спазване на ЗЕ и ЗУЕС. В случай, че прекратяването е преди изтичане на 5 (пет) години от монтаж на уред, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ/КЛИЕНТЪТ се задължават да възстанови сумата в размер на предоставените отстъпки, представляващи разлика между цени по публикувана ценова листа и преференциална цена, към момента на получаване на стоката/услугата.

VI. ЦЕНИ. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ НА ДЯЛОВО РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ В СЕС.

38. Таксите за услугата дялово разпределение се фактурират от топлофикационните дружества. Същите са публично достъпни и на сайта на дружеството за всички градове, в които Нелбо АД предоставя услугата.

39. При прекратяване на договора КЛИЕНТИТЕ са длъжни да изплатят всички дължими възнаграждения за доставки и/или услуги, извършени от Нелбо АД в 14-дневен срок от датата на връчване на предизвестието за прекратяване на договора.

40. При забава за заплащане на уговорената цена, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ/КЛИЕНТА дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащането.

VII. ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЛИЧНИ ДАННИ

41. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ обработва лични данни на КЛИЕНТИТЕ, за да предоставя услугите, които са заявили и които ползват, за да изпълнява договорните и преддоговорни задължения и да се ползва от правата и задълженията по договора, като например имена, данни за контакт, абонатен номер, адрес и т.н.

42. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ обработва лични данни, за обслужване на клиент, за да предоставя информация, чрез телефон, имейл, съобщение, писмо и др. Съобщенията се отнасят до услуги и продукти, за които Клиентите имат сключен договор, законно право и касаят обичайната професионална дейност на Дружеството.

43. Нелбо АД обработва личните данни в изпълнение на законови задължения регистриран търговец за дялово разпределение (топлинен счетоводител) по реда на Закона за енергетиката, и в тази връзка дружеството прилага относимите нормативни актове.

44. Обработката на личните данни са свързани само с упражняването на правата на страната, имаща качеството КЛИЕНТ, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯ спазва изискванията на европейското и националното законодателство.

45. ИЗПЪЛНИТЕЛЯ не обработва лични специални категории данни, като генетични, биометрични и други чувствителни данни, с изключение на данни за здравословното състояние за целите на правоотношението, ако такива са необходими.

46. С приемането на настоящите Общи условия се счита, че ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ/КЛИЕНТЪТ е запознат с утвърдената ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ В НЕЛБО АД, която е публикувана на електронния сайт на дружеството: www.nelbo.com и се счита уведомен за необходимостта да преглежда за актуализации на посочения по-горе сайт.

VIII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

47. За всички неуредени в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство.

48. В случай на пълна или частична недействителност на отделни клаузи от настоящите Общи условия това не се отнася до действителността на

останалите клаузи, респективно на останалите части от тези клаузи. Страните следва да заместят недействителната клауза с такава, която в най-голяма степен се доближава до икономическата цел на недействителната клауза и е валидна.

49. Страните се съгласяват да уреждат всички спорове, възникнали между тях, по пътя на преговорите. В случай, че това се окаже невъзможно, всички спорове, породени от сключения при Общи условия договор или отнасящи се до него, включително спорове, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, неизпълнение или прекратяване, както и спорове за попълване на празноти в договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат решавани в компетентния съд.

50. Настоящите ОУ могат да се изменят по реда на чл.16 от ЗЗД, като в този случай съобщаването се извършва, чрез публикуването на пълния текст на измененитe Общи условия на сайта на НЕЛБО АД www.nelbo.com. С подписването на договор ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ/ КЛИЕНТЪТ се считат за уведомени, относно необходимостта редовно да преглеждат текущия вариант на тези Общи условия. В случай, че не приемат измененията следва в 30 дневен срок от публикуването им да депозират в писмен вид пред ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, че не приема измененията, след изтичането на посоченият срок се считат за изрично приети.

Последна актуализация на 27.10.2026г.