

## 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1. Virtual energy, s. r. o., se sídlem Korunní 1208/74, 101 00 Praha, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 96328, IČO: 05577411 DIČ: CZ05577411 (dále jen „Dodavatel“), jako dodavatel zemního plynu a elektřiny (dále společně jako „Komodity“ nebo jednotlivě jako „Komodita“), je v rozsahu udělených licencí oprávněna dodávat zemní plyn a elektřinu a vydává dle příslušné právní úpravy tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“). Dodavatel v rámci své činnosti poskytuje Zákazníkům i jiné služby, které nejsou fakticky závislé na dodávkách Komodit a které se považují jen za doplňkovou vedlejší činnost (dále jen „Služby“). Tyto VOP upravují nejen podmínky dodávek Komodit, ale i podmínky poskytování Služeb Zákazníkům.

1.2. Poskytování sdružených služeb dodávky Komodit se mezi účastníky, tj. mezi Dodavatelem a Zákazníkem, fyzickou či právnickou osobou (dále jen „Zákazník“), řídí uzavřenou Smlouvou o sdružených službách dodávky Komodit (dále jen „Smlouva“) a jejími součástmi, které tvoří tyto VOP, aktuální ceníky Komodit (dále jen „Ceník Komodit“), ceník poplatků (dále jen „Ceník poplatků“) a Ceník Služeb (dále jen „Ceník Služeb“). Ustanovení ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP či jiných součástí Smlouvy, jsou-li tyto v rozporu.

1.3. Není-li výslovně uvedeno jinak, pojem Smlouva zahrnuje i smlouvu o poskytování Služeb. Smlouva o sdružených službách dodávky Komodit se považuje za smlouvu hlavní (dále jen „Hlavní smlouva“) a smlouva o poskytování Služeb se považuje za smlouvu fakultativní a závislou na Hlavní smlouvě (dále jen „Závislá smlouva“). Dojde-li k ukončení Hlavní smlouvy, tak zaniká i Závislá smlouva. Dojde-li k ukončení Závislé smlouvy, např. na základě dohody smluvních stran, že Služby nebudou dále poskytovány, tak tím není dotčena Hlavní smlouva. Nespecifikují-li smluvní strany ve vzájemném styku výslovně jinak a nevztáhnou své jednání pouze k té či oné smlouvě (Hlavní smlouvě nebo Závislé smlouvě), tak platí, že takové jednání se bude vztahovat jak na Hlavní smlouvu, tak i Závislou smlouvu a opačně.

1.4. VOP upřesňují obecnou úpravu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“), zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích (dále jen „EZ“), a příslušných souvisejících právních předpisů a technických norem. Právní vztahy, které nejsou výslovně upravené Smlouvou a těmito VOP, se řídí OZ, EZ a předpisy jej provádějícími, Pravidly pro provozování distribuční soustavy a Podmínkami distribuce Komodit vydanými příslušným provozovatelem distribuční soustavy. Jedná-li se o Zákazníka v postavení spotřebitele, řídí se práva a povinnosti Zákazníka a Dodavatele také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“).

1.5. Pro účely těchto VOP se použité pojmy vykládají ve smyslu EZ a předpisů jej provádějících, není-li výslovně stanoveno jinak. Všechny časové termíny ve Smlouvě včetně příloh, VOP a ve vzájemné komunikaci smluvních stran jsou uváděny v čase platném na území České republiky.

1.6. Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že obdržel, seznámil se a že souhlasí se zněním těchto VOP, platným Ceníkem Komodit, Ceníkem poplatků a Ceníkem Služeb, které jsou rovněž uvedeny na webovém portálu Dodavatele na adrese [www.virtualenergy.cz](http://www.virtualenergy.cz) (dále jen „Portál Dodavatele“) jako aktuální ke dni uzavření Smlouvy. Všechny dokumenty aplikovatelné na smluvní vztahy se spotřebiteli a podnikající fyzické osoby s roční spotřebou plynu do 630 MWh nebo odebírající elektřinu z hladiny nízkého napětí jsou Dodavatelem zveřejněny na Portálu Dodavatele způsobem umožňujícím trvalý přístup k nim a jejich uložení, a to včetně předešlých verzí.

1.7. Obchodní podmínky Zákazníka jsou pro smluvní vztahy založené Smlouvou neúčinné a neaplikovatelné.

1.8. Jakákoli ústní nebo písemná prohlášení, záruky, jednání, oznámení o záměrech a obchodní praxe výslovně neuvedené či výslovným odkazem nezahrnuté ve Smlouvě či v těchto VOP nebudou pro žádnou smluvní stranu závazné. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že se neopírá ani nebyla ovlivněna žádnými prohlášeními druhé smluvní strany, které nejsou obsaženy ve Smlouvě či v těchto VOP. Výslovně platí, že Smlouva společně s VOP, Ceníky Komodit, Ceníkem poplatků a Ceníkem Služeb nahrazuje veškeré dřívější písemné či ústní dohody jakéhokoli charakteru.

## 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Smlouva či její dodatek může být uzavřena i jinak než písemnou formou, zejména, nikoli však výhradně, v některé z následujících forem či jejich kombinací:

2.1.1. písemně doručením elektronického zobrazení Zákazníkem vlastnoručně podepsané Smlouvy či jejího dodatku Dodavatel v běžných formátech jako např. .jpg, .pdf, .gif, .bmp, .ti-, .png s tím, že Smlouva je uzavřena okamžikem připojení podpisu Dodavatele

2.1.2. písemně elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem obou smluvních stran ve smyslu obecně závazných právních předpisů;

2.1.3. písemně elektronicky, kdy vlastnoruční podpis smluvních stran je zachycen pomocí speciálního elektronického zařízení jako např. tablet (biometrický podpis);

2.1.4. písemně elektronicky, kdy projev vůle smluvních stran je učiněn ve formě a způsobem stanoveným Dodavatelem a je systematicky zachycen a archivován v elektronickém systému Dodavatele.

2.2. Zákazník předá Dodavatelovi vyplněný a řádně podepsaný formulář Smlouvy, a to před uzavřením Smlouvy; to neplatí v případě, je-li Smlouva uzavřena distančním způsobem. Jedno vyhotovení vyplněného formuláře Smlouvy s podpisem Dodavatele obdrží Zákazník zpět.

2.3. Vlastnoruční podpis zástupce Dodavatele může být v případě uzavírání, změny nebo ukončování Smlouvy nahrazen jeho faksimile (i elektronickou). Stejným způsobem lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění Smlouvy, není-li ve Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak. Faktury, písemná oznámení o platbě záloh a ostatní obdobné podklady pro platby vyplývající ze Smlouvy vystavené způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat podpis ani razítko Dodavatele, pokud z jejich obsahu vyplývá identifikace Dodavatele či poskytovatele služby.

2.4. Reklama v jakékoli formě, uvedení v katalogu nebo Portále Dodavatele nejsou návrhy na uzavření Smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 OZ.

2.5. Dodavatel je oprávněn bez uvedení důvodu odmítnout uzavření Smlouvy. K tomuto kroku Dodavatel přistupuje zpravidla za situace, kdy například Zákazník dle zjištění Dodavatele má špatnou platební morálku, je evidován v registru dlužníků či je v úpadku.

2.6. Smlouva nabývá účinnosti dnem uzavření smlouvy.

### 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1. Na základě uzavřené Smlouvy se Dodavatel se zavazuje:

3.1.1. dodat sjednané množství Komodit do odběrných míst Zákazníka sjednaných ve Smlouvě v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy;

3.1.2. převést vlastnické právo k dodané Komoditě na Zákazníka;

3.1.3. převzít za Zákazníka odpovědnost za odchytku v režimu přenesení odpovědnosti za odchytku dle příslušných právních předpisů (tato povinnost Dodavatele nezavazuje v případě souběžné dodávky více dodavatelů do odběrného místa Zákazníka), Zákazník se zavazuje dodanou Komoditu ve sjednaném množství a stanovené kvalitě odebrat, převzít do svého vlastnictví a zaplatit dohodnutou konečnou cenu. V případě, že Smlouva nestanoví produktovou řadu, má se za to, že účastníci smluvili produktovou řadu „Strop“ nebo smluvili individuální cenu (uvedena bez DPH), kterou uvedli ve Smlouvě místo produktové řady;

3.1.4. poskytovat další Služby, bylo-li jejich poskytování sjednáno ve Smlouvě.

3.2. Uzavřením Smlouvy Zákazník výslovně souhlasí, aby Dodavatel uzavřel s příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) Smlouvy zahrnující distribuci elektřiny a/nebo distribuci zemního plynu do příslušného odběrného místa Zákazníka, jakož i Smlouvy o připojení odběrného místa Zákazníka, a za tímto účelem se Zákazník zavazuje udělit Dodavateli plnou moc ke všem souvisejícím jednáním.

3.3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou dle sjednané doby ve Smlouvě, a to na 2 nebo 3 roky ode dne účinnosti Smlouvy. Doba, na kterou se Smlouva sjednává, začíná prvním dnem zahájení dodávek Komodit Zákazníkoví.

3.4. V případě, že Dodavatel uhradí za Zákazníka jakýkoli poplatek, smluvní pokutu, náhradu škody či jiné náklady (zejména ve formě dobropisu – bonusu) za účelem (pro Zákazníka bezplatného) přechodu k Dodavateli od jiného dodavatele, a Smlouva bude z jakéhokoli důvodu ukončena před uplynutím sjednané doby určité, je Zákazník povinen uhradit, resp. vrátit, Dodavateli i veškeré takto vynaložené náklady, a to v poměrně výši dle poměru počtu měsíců, po které Smlouva netrvala, ač měla, oproti počtu měsíců, na jejichž dobu trvání byla Smlouva sjednána.

### 4. UŽIVATELSKÝ ÚČET

4.1. Dodavatel je oprávněn zřídit Zákazníkovi uživatelský účet na Portále Dodavatele (dále jen „Účet Zákazníka“). Zákazník nemá nárok na zřízení a užívání Účtu Zákazníka, poskytnutí této služby je jen na uvážení Dodavatele. Z rozhraní Účtu Zákazníka může Zákazník objednávat doplňkové služby, provádět změny údajů o své osobě, získávat údaje o spotřebě, získat údaje o Smlouvě, jsou-li dostupné v Účtu Zákazníka.

4.2. Údaje uvedené v Účtu Zákazníka je Zákazník při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Zákazník je povinen uvádět v Účtu Zákazníka správně a pravdivě všechny údaje vztahující se k jeho osobě a případně objednavce Služeb. Změna údajů Zákazníkem v Účtu Zákazníka se považuje za doručenou Dodavateli, je-li v Účtu Zákazníka provedena a potvrzena Zákazníkem a současně Zákazníkovi zasláno potvrzení Dodavatele o provedení změny. Údaje uvedené Zákazníkem v Účtu Zákazníka a případně při objednání Služeb budou Dodavatelem považovány za správné a úplné.

4.3. Přístup k Účtu Zákazníka je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník se zavazuje, že nebude Portál Dodavatele ani jednotlivé údaje umožňující registraci nebo přístup k Účtu Zákazníka zpřístupňovat dalším osobám a zabezpečí je proti zneužití. Dodavatel neodpovídá za zneužití přístupových údajů Zákazníka třetí osobou.

4.4. Vytvoření Účtu Zákazníka a užívání Portálu Dodavatele je vždy vázáno na jednu osobu. Zřízení Účtu Zákazníka s využitím osobních či jiných identifikačních údajů třetí osoby je zakázáno.

4.5. Jakékoli zneužití Účtu Zákazníka je zakázáno a zakládá povinnost nahradit vzniklou újmu. V případě důvodného podezření na zneužití Účtu Zákazníka je Dodavatel oprávněna Účet Zákazníka zrušit.

4.6. Dodavatel může kdykoli bez uvedení důvodu zrušit Účet Zákazníka, a to zejména, nikoliv však výlučně, v případě ukončení Smlouvy nebo v případě, kdy Zákazník či třetí osoby využívají Účtu Zákazníka nedovoleným způsobem v rozporu s jeho účelem či ke škodě Dodavatele.

4.7. Zákazník bere na vědomí, že Účet Zákazníka nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu či výpadky hardwarového a softwarového vybavení Dodavatele, popř. třetích osob zajišťujících provoz Účtu Zákazníka pro Dodavatele.

4.8. Veškeré Dodavatelem uvedené informace, přehledy a vyhodnocení zpřístupněné v Účtu Zákazníka mají informativní charakter a Dodavatel nezaručuje úplnost a správnost informací zpřístupněných v Účtu Zákazníka.

### 5. DODÁVKA KOMODIT

5.1. Dodávka a odběr Komodity se považuje za zahájenou prvním dnem uskutečnění dodávek a odběru, a to v 06:00 hodin SEČ (zemní plyn), v 00:00 hodin SEČ (elektřina). V případě, že se jedná o smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory Dodavatele, Zákazník výslovně vyjadřuje svůj souhlas se zahájením dodávky ještě před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy. V případě odstoupení je Zákazník povinen uhradit Dodavateli cenu realizované dodávky.

5.2. Dodavatel zahájí dodávku Komodity do každého odběrného místa Zákazníka po provedení všech úkonů (vč. úkonů PDS) nezbytných k zahájení dodávky, pokud Zákazník splnil všechny podmínky a poté, co bude ukončen smluvní vztah s předchozím dodavatelem Komodity, nejedná-li se o první připojení Zákazníka.

5.3. Dodávka Komodity se uskutečňuje z distribuční sítě PDS dle Smlouvy o připojení, kterou Zákazník uzavřel s PDS v souladu s Pravidly provozování distribuční soustavy a Podmínkami distribuce Komodity vydanými příslušnými PDS.

5.4. Dodávka Komodity je splněna jejím přechodem přes měřicí zařízení, kterým je měřena, do odběrného zařízení Zákazníka. Měření dodávky Komodity, vyhodnocení a předávání výsledků měření zajišťuje PDS v souladu s EZ a dle příslušných právních předpisů a pravidel a řádů PDS.

5.5. Měření dodávek plynu, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky plynu, je zajišťováno PDS podle příslušného právního předpisu. Podmínky měření jsou předmětem platné smlouvy o připojení na distribuční soustavu. Naměřený objem plynu je přepočítáván dle TPG 902 01 na vztažné podmínky. Takto přepočtené dodané množství plynu se dále přepočítává na energii vyjádřenou v kWh.

5.6. Jakost plynu musí vždy odpovídat kvalitativním hodnotám uvedeným v příslušných technických předpisech ve znění aktuálním ke dni dodání plynu. Z hlediska bezpečného užití plynu je nutné dodávat plyn v takové kvalitě, která odpovídá požadavkům záměnnosti různých druhů zemních plynů stanovených v uvedených technických předpisech.

5.7. Dodavatel a Zákazník se zavazují při plnění Smlouvy postupovat v souladu s těmito VOP, dále platnými Pravidly provozování distribuční soustavy místně příslušného PDS, Podmínkami distribuce Komodit, právními předpisy i technickými normami ČSN a ČSN EN.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

6.1. Zákazník má právo:

6.1.1. na řádnou dodávku Komodity v souladu se Smlouvou,

6.1.2. na přezkoušení měřidla v případě, že má pochybnosti o správnosti měřených údajů nebo zjistí-li na měřidle závadu či poškození; v případě že na měřidle nebude zjištěna závada, náklady na přezkoušení měřidla jdou k tíži Zákazníka;

6.1.3. na poskytování dalších Služeb, bylo-li jejich poskytování sjednáno ve Smlouvě;

6.1.4. na reklamaci dle čl. 12. těchto VOP.

6.2. Zákazník je povinen vedle dalších povinností stanovených ve Smlouvě a těchto VOP:

6.2.1. poskytnout Dodavateli před uzavřením Smlouvy úplné a pravdivé informace o své osobě, odběrném místě, předpokládané dodávce Komodity a dalších informacích souvisejících s plněním Smlouvy. Zákazník je zejména povinen oznámit Dodavateli změny ve svých právních poměrech, které mají nebo mohou mít vliv na plnění závazků ze Smlouvy, a to neprodleně, nejpozději však do 10 dnů od okamžiku, kdy nastaly; zejména je povinen oznámit a doložit svůj vstup do likvidace, zahájení insolvenčního či exekučního řízení, řízení o výkonu rozhodnutí, úpadek, prohlášení konkurzu, povolení oddlužení či reorganizace a další významné skutečnosti;

6.2.2. udělit na žádost Dodavatele plnou moc ke všem jednáním směřujícím k zajištění dodávek Komodity a/nebo plnění dalších Služeb;

6.2.3. umožnit Dodavateli proces změny dodavatele v příslušném termínu, případně zajistit ke dni zahájení dodávky ukončení všech stávajících smluv, které má uzavřeny pro dodávky Komodity do odběrného místa, zejména nečinit žádná právní jednání, která by Dodavateli bránila v provedení změny dodavatele;

6.2.4. nesjednat od data platnosti Smlouvy dodávku Komodit do odběrného místa, k němuž byla uzavřena Smlouva, s jiným dodavatelem, jejíž účinnost by se překrývala, byť i částečně, s dobou účinnosti Smlouvy, a to z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na Dodavatele. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy;

6.2.5. respektovat pravidla vydaná příslušným PDS při odběru Komodity podle Smlouvy stanovená zejména v podmínkách PDS;

6.2.6. plnit Dodavateli řádně a včas veškeré peněžité závazky dle Smlouvy, včetně úhrady záloh, cen Komodit, dalších Služeb, poplatků, úroků a sankcí;

6.2.7. zajistit přístup PDS k měřidlu na každém odběrném místě za účelem provedení kontroly, odečtu, oprav, údržby, výměny či odebrání měřidla, a to rovněž při ukončení odběru nebo přerušení dodávky Komodit. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k měřidlu a nesdělí-li ověřitelné údaje o naměřeném množství Komodity do 3 dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu měřidla, vyúčtuje Dodavatel spotřebu Komodity podle spotřeby z minulého srovnatelného období nebo výpočtem podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s ustanoveními právních předpisů. Stejným způsobem je Dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu Komodity v případě poruchy měřidla. Zákazník je povinen Dodavatele nebo PDS o poruše měřidla písemně vyrozumět bezodkladně po zjištění takové poruchy. Odečet je prováděn zpravidla jednou za fakturační období;

6.2.8. odebírat Komoditu za dohodnutých podmínek pouze přes měřidlo, které připojil PDS nebo jím pověřená osoba;

6.2.9. zdržet se jakýchkoliv zásahů do měřidla a jeho připojení včetně plomb; zabezpečit měřidlo tak, aby nemohlo dojít k jeho poškození, odcizení nebo porušení plomb;

6.2.10. neprodleně upozornit Dodavatele na zjištěné vady a poruchy chodu měřidla;

6.2.11. udržovat svá odběrná zařízení ve stavu, který odpovídá právním předpisům, technickým normám a technickým pravidlům a umožňuje bezpečnou a spolehlivou dodávku Komodity tak, aby se nestala příčinou ohrožení života, zdraví či majetku osob a v případě zjištění závady tuto neprodleně odstranit;

6.2.12. v případě, že Zákazník požaduje dodávku Komodity osvobozené od daně z této Komodity dle zák. č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů a je držitelem oprávnění k nabytí této Komodity osvobozené od této daně, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost způsobem stanoveným příslušným právním předpisem doložit Dodavateli. Pokud je Zákazník osvobozen od daně ze zemního plynu, doloží buď čestné prohlášení či platné povolení celního úřadu dle regulí příslušného zákona. V případě změny této skutečnosti či výměny měřidla doloží aktualizované povolení celního úřadu. Pokud toto povolení nedoloží, stává se automaticky plátcem této daně dle zákona. Toto se týká kategorie Firma/Maloodběratel. Kategorie Domácnost je ze zákona od daně osvobozena (dle zák. č. 261/2007 Sb.). Pokud Zákazník takto nabytou Komoditu osvobozenou od daně z této Komodity nebo její část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro její osvobození, případně nabude Komoditu bez daně z jiného důvodu, je povinen tuto odebranou Komoditu příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem);

6.2.13. v případě, kdy Zákazník pozbude oprávnění nabývat Komoditu osvobozenou od daně z této Komodity, případně dojde k jeho změně, musí tuto skutečnost neprodleně oznámit písemně Dodavateli; Zákazník odpovídá Dodavateli za jakékoliv porušení povinností stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím Komodity osvobozené od daně z této Komodity. Zákazník uhradí Dodavateli škodu, vzniklou Zákazníkovým porušením příslušného právního předpisu upravujícím daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou Komodity a neoznámením Dodavateli pozbytí nebo změnu oprávnění nabývat Komoditu osvobozenou od daně z této Komodity;

6.2.14. v případě, že je Zákazník z kategorie Firma/Maloodběratel, informovat Dodavatele o použití plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla s výjimkou případů, kdy tak učinil již při uzavření Smlouvy, a dále pak o všech změnách a nastalých skutečnostech na jeho straně, které mají nebo mohou mít vliv na povinnost placení daně ze zemního plynu dle zák. č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů. Dodavatel je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od okamžiku doručení oznámení ze strany Zákazníka.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

7.1. Dodavatel má právo:

7.1.1. na řádné a včasné plnění peněžitých závazků ze strany Zákazníka, zejména na zaplacení sjednané ceny Komodit, dalších Služeb, poplatků, úroků a sankcí;

7.1.2. ukončit, přerušit nebo omezit dodávku Komodity z důvodů uvedených v čl. 10 těchto VOP.

7.2. Dodavatel je povinen:

7.2.1. dodávat sjednané množství Komodity do odběrných míst Zákazníka sjednaných ve Smlouvě v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy;

7.2.2. převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku dle příslušných právních předpisů, s výjimkou souběžné dodávky více dodavatelů do odběrného místa Zákazníka;

7.2.3. zajistit výměnu a přezkoušení měřidla na základě písemné žádosti Zákazníka v případě specifikovaném odst. 6.2.7. těchto VOP;

7.2.4. zaslat Zákazníkovi fakturu s vyúčtováním spotřeby Komodity po ukončení fakturačního období či v případě ukončení Smlouvy;

7.2.5. na žádost Zákazníka v postavení spotřebitele zpřístupnit jím určenému poskytovateli energetických služeb údaje z vyúčtování dodávky Komodity o jeho spotřebě Komodity za alespoň 3 předcházející zúčtovací období;

7.2.6. na požádání poskytnout Zákazníkovi jasné a srozumitelné vysvětlení způsobu, jakým bylo jeho vyúčtování vypracováno.

## 8. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

8.1. Za dodávku Komodit je Zákazník povinen platit úplatu vypočtenou na základě spotřeby Komodit, a to za Cenu za dodávky Komodit (jak jsou definovány níže). Zákazník je dále povinen platit další sjednané poplatky v sazbě dle Ceníku poplatků a ceny poskytnutých Služeb dle Ceníku služeb.

8.2. Konečná cena dodávky zemního plynu je tvořena dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovanou část konečné ceny dodávky zemního plynu stanoví ERÚ cenovým rozhodnutím a jedná se o cenu za distribuci, tvořenou složkou variabilní, která závisí na množství odebraného plynu a složkou stálou, která je tvořena stálým měsíčním platem nebo cenou za rezervovanou distribuční kapacitu (dále jen „Cena za distribuci plynu“). Další regulovanou cenou je cena za služby operátora trhu s elektřinou a plynem, OTE, a. s. (dále jen „OTE“). Neregulovanou část ceny dodávky plynu tvoří cena plynu, tj. cena za odebranou měrnou jednotku plynu (MWh), včetně služeb obchodu (dále jen „Cena za plyn“). Cena za plyn je vydávána v Ceníku Komodit platném v době plnění a konkrétní cena bude stanovena na základě smlouvené produktové řady, příp. stanovena přímo ve Smlouvě. Cena za distribuci plynu, cena za služby OTE a Cena za plyn jsou také dále společně označovány jako „Cena za dodávku plynu“ nebo rovněž „Cena za dodávku Komodity“.

8.3. Konečná cena dodávky elektřiny je tvořena dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovanou část konečné ceny dodávky elektřiny stanoví ERÚ cenovým rozhodnutím a jedná se o cenu za regulovanou platbu za distribuci, regulovanou platbu za rezervovanou kapacitu, cenu za systémové služby, cenu za podporu výkupu elektřiny a cenu za činnost zúčtování OTE, jakož i souvisejících služeb (dále jen „Cena za distribuci elektřiny“) a pevnou cenou silové elektřiny za měsíc. Neregulovanou část ceny dodávky elektřiny tvoří cena za odebranou měrnou jednotku elektřiny (MWh), vč. služeb obchodu (dále jen „Cena za elektřinu“, Cena za plyn a Cena za elektřinu společně dále také jako „Ceny za Komodity“ či jednotlivě „Cena za Komodity“ nebo také „Cena za Komoditu“). Cena za elektřinu je vydána v aktuálně platném Ceníku Komodit a konkrétní cena bude stanovena na základě smlouvené produktové řady, příp. stanovena přímo ve Smlouvě. Cena za distribuci elektřiny a Cena za elektřinu jsou také společně označovány jako „Cena za dodávku elektřiny“ nebo rovněž „Cena za dodávku Komodity“. Hovoří-li tyto VOP či Smlouva o ceně bez bližší specifikace, je tím myšlena obecně jakákoli cena, poplatek či náhrada stanovená Smlouvou nebo těmito VOP.

8.4. Zákazník výslovně souhlasí s tím, aby mohl Dodavatel jednostranně změnit Cenu za Komodit či změnit smluvní podmínky. Dodavatel prokazatelně a adresně oznámí Zákazníkovi (spotřebiteli a podnikající fyzické osobě) zvýšení ceny či změnu smluvních podmínek, a to nejpozději třicátý den přede dnem účinnosti této změny, a to na kontaktní adresy dle Smlouvy. Zákazník výslovně souhlasí s tím, aby Dodavatel změnil sjednanou Cenu za Komodity na cenu přímo závislou nebo odvozenou od změny ceny elektřiny nebo plynu na organizovaných trzích s elektřinou nebo plynem.

8.5. K Ceně za dodávku plynu se připočítává daň ze zemního plynu, daň z přidané hodnoty, jakož i další případné daně a poplatky, stanovené příslušným právním předpisem, a to ve výši a způsobem, jak stanoví příslušný právní předpis stanovující takovouto daň nebo poplatek. Ceny uvedené v Ceníku Komodit jsou konečné.

8.6. K Ceně za dodávku elektřiny se připočítává daň z elektřiny, daň z přidané hodnoty, jakož i další případné daně a poplatky, stanovené příslušným právním předpisem, a to ve výši a způsobem, jak stanoví příslušný právní předpis stanovující takovouto daň nebo poplatek. Ceny uvedené v Ceníku Komodit jsou konečné.

8.7. Ceny za Komodity stanoví Dodavatel ve svém Ceníku Komodit; změny cen je Dodavatel oprávněn provádět v souladu se zněním VOP. Jestliže by dodávky Komodit nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy byly přímo či nepřímo zatíženy jakýmkoliv daněmi, poplatky nebo odvody anebo přímo či nepřímo zatíženy zvláštními platbami stanovenými EZ, jeho prováděcími předpisy, rozhodnutím ERÚ nebo zvláštními právními předpisy, které v okamžiku uzavření Smlouvy nebyly známé nebo účinné, nebo jestliže by se takové daně, poplatky nebo odvody nebo zvláštní platby zatěžující dodávky Komodit nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy zvýšily, je Dodavatel oprávněn převést veškerá z toho vyplývající zatížení Zákazníkovi prostřednictvím zvýšení ceny odpovídajícímu zvýšenému zatížení dodávek nebo jiných plnění a Zákazník je povinen takto zvýšenou cenu Dodavateli zaplatit; to platí i pro zatížení, která na Dodavatele přenesou jeho dodavatelé Komodit, pokud taková zatížení spočívají ve zvýšení daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb nebo v zavedení nových daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb, které nesou dodavatelé Komodit pro Dodavatele. Uvedený způsob změny ceny platí i pro případ dodatečného snížení nebo zrušení daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb zatěžujících dodávky Komodit nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy, které nesl Dodavatel nebo které nesl jeho dodavatelé Komodit pro Dodavatele, pokud tyto takové zvýhodnění na Dodavatele přenesli. Pokud by Dodavatel na základě zvláštního právního předpisu nebo závazného rozhodnutí orgánu veřejné moci nebyl oprávněn nové zatížení přenést na Zákazníka nebo by ho nebyl oprávněn přenést v úplném rozsahu, je oprávněn od Smlouvy odstoupit. Na zvýšení či snížení cen podle tohoto odstavce se nevztahuje čl. 14 VOP o právu Zákazníka odstoupit od Smlouvy při změně cen.

8.8. Dodavatel je oprávněn poskytovat též individuální Ceny za dodávku Komodit, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií, například na objemu poskytovaných Služeb či jiných služeb a odběru Komodit.

8.9. V průběhu zúčtovacího období platí Zákazník Dodavateli pravidelné zálohy; jejich výše a četnost je upravena ve Smlouvě, přičemž zálohové platby jsou stanoveny nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby Komodity v následujícím zúčtovacím období. V případě, že výše záloh není ve Smlouvě výslovně sjednána, je Dodavatel oprávněn určit výši záloh přiměřeně k výši předpokládaného odběru Komodit Zákazníkem a současně k ceně za distribuci Komodit. Není-li dohodnuto jinak, jsou zálohy splatné ve lhůtách uvedených v platebním kalendáři, oznámení o zálohách, vyúčtování či jiných dokumentech stanovujících jejich splatnost. Není-li dohodnuto či Zákazníkovi oznámeno jinak, jsou zálohy splatné k 15. dni příslušného měsíce. Zákazník je povinen uhradit první zálohu k 15. dni měsíce, ve kterém je zahájena dodávka Komodity, a to i v případě, že dodávka Komodity je zahájena až po 15. dni tohoto měsíce. Dodavatel je oprávněn měnit výši, počet i splatnost záloh s ohledem zejména na změny Ceny za dodávku Komodity, změny rozsahu dodávek Komodit nebo při nedodržování smluvního způsobu placení závazků Zákazníkem, a to tzv. oznámením o zálohách nebo platebním kalendářem, případně může Dodavatel též požadovat, a to i opakovaně, složení Jistoty (jak je definována níže) až do výše trojnásobku odpovídající měsíční zálohy na budoucí dodávku Komodity.

8.10. Zákazníkem zaplacené zálohy budou vypořádány v příslušné zúčtovací faktuře. Dodavatel pravidelně provádí vyhodnocení dodávky Komodity a její vyúčtování po uplynutí fakturačního období. Dodavatel na zaplacené zálohy vyúčtuje i úplatu za poskytnuté Služby. Délka fakturačního období činí zpravidla 12 měsíců, tj. doba mezi pravidelnými odečty stavu měřidla pro fakturaci, které zajišťuje a provádí PDS, a to v termínech dle platných pravidel a řádů PDS. Neumožnil-li Zákazník PDS přístup k měřicímu zařízení za účelem provedení odečtu nebo nebyl-li odečet proveden z jiného důvodu, je Dodavatel oprávněn určit množství dodané Komodity dle množství dodaného ve srovnatelném období, není-li právním předpisem stanoveno jinak, případně nedojde-li k určení množství dodané Komodity dohodou smluvních stran. Takto postupuje Dodavatel i v případě, kdy nebyl proveden odečet při změně ceny.

8.11. Vyúčtování provádí Dodavatel daňovým dokladem (dále jen „faktura“), který obsahuje náležitosti daňového dokladu dle platného zákona o DPH. Toto vyúčtování provádí Dodavatel po ukončení fakturačního období pro každé odběrné místo Zákazníka nebo při ukončení smluvního vztahu, jakož i v případě přerušení dodávky Komodity v důsledku porušení Smlouvy Zákazníkem. Faktura může být vystavena v elektronické podobě.

8.12. Faktura je splatná dle splatnosti uvedené na faktuře. Zákazník je povinen při platbách ve prospěch Dodavatele používat variabilní symboly stanovené Dodavatelem na faktuře či ve Smlouvě; platba zaplacená pod nesprávným variabilním symbolem bude považována za neuhrazenou až do doby, dokud Zákazník platbu nedoloží a neobjasní Dodavateli její účel. Vznikne-li Zákazníkovi za zúčtovací období přeplatek, vrátí jej Dodavatel nejpozději do doby splatnosti faktury, a to ve prospěch účtu, který Zákazník uvedl ve Smlouvě, popř. na účet oznámený Zákazníkem později nebo poštovní poukázkou typu C. V případě vrácení platby či poštovní poukázky z důvodu neexistujícího účtu či nedoručitelnosti poukázky, příp. jejího neproplacení, je Dodavatel oprávněn částku deponovat po dobu promlčecí lhůty pohledávky Zákazníka, následně náleží Dodavateli. Za den vrácení přeplatku je považován den podání příkazu bance Dodavatele nebo podání dokladu poštovní poukázky České poště, s. p. V případě, že má Dodavatel vůči Zákazníkovi splatnou pohledávku, vzniklou z jakéhokoli právního důvodu, je Dodavatel oprávněn použít přeplatek vyúčtování, jenž vznikl na straně Zákazníka, k jednostrannému započtení proti jeho splatné i nesplatné pohledávce vůči Zákazníkovi. O této skutečnosti Dodavatel Zákazníka písemně vyrozumí. Přeplatek do výše 1 000 Kč nemusí být Zákazníkovi vrácen a může být převeden na následující fakturační období, trvá-li Smlouva.

8.13. Faktura vystavená prostředky hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Dodavatele.

8.14. Dodavatel je oprávněn Zákazníkovi vystavit sdruženou fakturu za všechny sjednané dodávky Komodit a další Služby, které Zákazníkovi poskytl na základě všech Smluv uzavřených mezi Dodavatelem a Zákazníkem.

8.15. Ostatní případné platby dle Smlouvy (např. platby za Služby, smluvní pokuty, Deaktivační poplatek, jak je definován níže, a další poplatky, náhrada škody, úroky z prodlení, náhrady) mohou být vyúčtovány samostatnou fakturou, pokud nebudou vyúčtovány v rámci ročního vyúčtování. Samostatná faktura je splatná do data splatnosti od jejího vystavení (konkrétní den splatnosti bude uveden na samostatné faktuře), není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.

8.16. Všechny platby dle Smlouvy se provádějí způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny v příslušné faktuře; všechny platby se provádějí bezhotovostně v měně CZK, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.

8.17. Závazek k zaplacení je splněn řádným a včasným připsáním celé částky na účet Dodavatele nejpozději v termínu splatnosti. Případně-li poslední den splatnosti na sobotu, neděli nebo svátek, posouvá se splatnost na nejbližší následující pracovní den. Případné neidentifikované platby poukázané Zákazníkem na bankovní účet Dodavatele nebo i přeplatky z vyúčtování může Dodavatel započíst na kteroukoliv svoji splatnou i nesplatnou pohledávku nebo zálohu vyměřenou oznámením o zálohách nebo platebním kalendářem vůči Zákazníkovi.

8.18. V případě platby inkasem z účtu Zákazníka tento souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení faktury. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Zákazníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Zákazníka uhradit vyúčtování, zálohovou platbu či jakoukoli další pohledávku Dodavatele, a to ve lhůtě splatnosti. Za neprovedení inkasa z účtu Zákazníka je zodpovědný Zákazník, pokud nebude prokázáno, že je za toto neprovedení inkasa zodpovědný Dodavatel.

8.19. V případě prodlení s plněním peněžitého dluhu Zákazníka dle této Smlouvy, je Dodavatel oprávněn účtovat Zákazníkovi, který je spotřebitelem, zákonný úrok z prodlení dle platných právních předpisů, a Zákazníkovi, který není v postavení spotřebitele, smluvní úrok z prodlení ve výši 0,5 % denně z dlužné částky.

8.20. V případě prodlení Zákazníka o více než 14 dní s plněním peněžitého závazku dle Smlouvy je Dodavatel oprávněn na dobu trvání prodlení zvýšit cenu za dodávku Komodity o 100 Kč za 1 MWh; toto zvýšení je možné provést i opakovaně a nepovažuje se za změnu cen dle čl. 14. Těchto VOP.

8.21. Zákazník je povinen zaplatit Dodavateli, s čímž souhlasí, smluvní poplatek dle platného Ceníku poplatků za každou písemnou (listinnou) a/nebo telefonickou (hlasovou) upomínku a/nebo upomínku zaslanou prostřednictvím textové zprávy SMS a/nebo upomínku zaslanou prostřednictvím elektronické komunikace (e-mail) a/nebo upomínku zaslanou prostřednictvím datových schránek provozovaných Českou poštou, s. p., je-li Zákazník právnická osoba a/nebo upomínku sdělenou Zákazníkovi prostřednictvím Účtu Zákazníka profilu na Portálu Dodavatele, za každé jednotlivé porušení povinnosti sjednané ve Smlouvě nebo ve VOP.

8.22. Vybrané úkony Dodavatele v souvislosti se Smlouvou jsou zpoplatněny částkami stanovenými Dodavatelem v platném Ceníku poplatků zveřejněném na Portále Dodavatele. Platný Ceník poplatků v době uzavření Smlouvy je Zákazníkovi předán při uzavření Smlouvy. Ceny služeb poskytovaných PDS jsou účtovány v cenách stanovených příslušným PDS, přičemž Dodavatel je oprávněn účtovat k nim vlastní poplatek za jejich administraci uvedený v Ceníku poplatků. Vzhledem k charakteru výše uvedených vybraných úkonů a jednání Dodavatele, změny Ceníku poplatků včetně změny jejich výše nezakládají právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy.

8.23. Poskytování sjednaných Služeb je zpoplatněno částkami stanovenými Dodavatelem v platném Ceníku Služeb zveřejněném na Portále Dodavatele. Platný Ceník Služeb v době uzavření Smlouvy je Zákazníkovi předán při uzavření Smlouvy. Změny Ceníku Služeb včetně změny jejich výše zakládají právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy dle čl. 14 VOP.

8.24. Ujednání o smluvních pokutách nemá žádný vliv na samostatný nárok oprávněné smluvní strany na úhradu smluvní pokuty ve výši 500 Kč bez DPH z každé MWh, přičemž počet MWh se vypočítá z předpokládané spotřeby Komodity spotřebované do řádného ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou. Předpokládaná spotřeba se vypočte tak, že se stanoví ze systému OTE měsíční průměr spotřebovaný Zákazníkem ode dne zahájení dodávek u Dodavatele a tento měsíční průměr se vynásobí počtem měsíců zbývajících do dne, kdy měla být Smlouva v případě trvání na dobu určitou ukončena (počínaje od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po ukončení dodávek Komodity Zákazníkovi a konče posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém měla být Smlouva na dobu určitou řádně ukončena).

## 9. JISTOTA

9.1. V případě, že Zákazník v rámci dřívějšího smluvního vztahu mezi ním a Dodavatelem neplnil své peněžité závazky řádně a včas, a/ nebo v případě, že byla mezi smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka dát jistotu Dodavateli před započítáním dodávky elektřiny složením peněžité částky, je Zákazník povinen tuto jistotu poskytnout ve sjednané výši a dle sjednaných podmínek (dále jen „jistota“). Poskytnutí Jistoty je odkládací podmínkou vůči povinnosti Dodavatele dodat Zákazníkovi Komoditu dle Smlouvy.

9.2. V případě že Zákazník řádně a včas neplní platební povinnosti podle Smlouvy, může Dodavatel vyžadovat po Zákazníkovi zajištění budoucích pohledávek složením Jistoty až do výše trojnásobku odpovídající měsíční zálohy. Tato Jistota slouží jako zajištění pro případ, kdy Zákazník nedodrží platební podmínky a Dodavateli vznikne za Zákazníkem pohledávka po splatnosti.

9.3. Dodavatel je oprávněn jednostranně bez dalšího na základě této dohody na složenou Jistotu započíst jakoukoli pohledávku Dodavatele za Zákazníkem, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 15 dní. Dodavatel je povinen o provedeném zápočtu informovat Zákazníka a v oznámení je oprávněn určit lhůtu, jež nebude kratší než 15 dní, ve které je Zákazník povinen doplnit Jistotu na původně sjednanou výši. Oznámení o zápočtu na Jistotu může být Zákazníkovi oznámeno ve vyúčtování dodávek Komodit ze strany Dodavatele.

9.4. Dodavatel je povinen vrátit Jistotu, resp. její odpovídající část, pokud Zákazník řádně a včas hradí peněžité závazky vůči Dodavateli v období, na které byla jistota sjednána, nebo dojde-li k ukončení Smlouvy a Dodavatel nebude mít vůči Zákazníkovi pohledávku, a to do 30 dní od vzniku té skutečnosti, která nastane dříve. Nestanoví-li Smlouva jinak, platí, že Jistota byla sjednána na dobu trvání Smlouvy. Dodavatel není povinen vyplatit Zákazníkovi úrok přirostlý k Jistotě složené Zákazníkem.

## 10. PŘERUŠENÍ A UKONČENÍ DODÁVKY, UKONČENÍ SMLOUVY

10.1. Dodavatel má právo dle své volby ukončit, přerušit nebo omezit dodávku Komodit (a současně poskytování Služeb) zejména v případech, kdy:

10.1.1. Zákazník poruší své závazky vyplývající ze Smlouvy, zejména v případě dalšího, tj. opakovaného, porušení povinnosti řádně a včas hradit zálohy nebo jiné platební povinnosti i přes upozornění ze strany Dodavatele;

10.1.2. Dodavatel, příslušný PDS nebo jimi pověřená osoba zjistí neoprávněnou manipulaci s měřidlem;

10.1.3. Zákazník neumožní přístup k měřidlu/měřidlům ani po opakované písemné výzvě Dodavatele nebo PDS;

10.1.4. došlo k neoprávněnému odběru Komodity dle EZ na odběrném místě Zákazníka;

10.1.5. je možné odstoupit od Smlouvy;

10.1.6. to umožňuje Smlouva, tyto VOP, Řád PDS, EZ či jiný právní předpis.

10.2. Přerušením dodávky se rozumí odpojení odběrného místa od distribuční sítě na určitou dobu, aniž dojde k ukončení smluvního vztahu.

10.3. Ukončením dodávky se rozumí odpojení odběrného místa od distribuční sítě a ukončení smluvního vztahu.

10.4. Náklady spojené s přerušením a obnovením dodávky Komodit hradí Zákazník dle platného Ceníku poplatků a Ceníku Služeb vydaného Dodavatelem na základě kalkulace nákladů na odpojení jednoho odběrného místa.

10.5. Při přerušení nebo ukončení dodávky Komodity nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody a/nebo ušlého zisku. Přerušení nebo ukončení dodávky Komodity z důvodu neoprávněného odběru bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnuto jinak. Dodavatel oznámí přerušení nebo ukončení dodávky Komodity příslušnému PDS.

10.6. Dodávku Komodity je dále oprávněn ukončit nebo přerušit také příslušný PDS při výkonu svých práv a povinností v případech stanovených EZ a jeho prováděcími předpisy a za splnění podmínek v nich uvedených. V těchto případech nemá Zákazník právo na náhradu škody.

10.7. Pokud byla Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele nebo distančním způsobem, je Zákazník v postavení spotřebitele oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Právo Zákazníka odstoupit od Smlouvy je třeba uplatnit písemně na korespondenční adrese Dodavatele (zaslat doporučenou poštou). Lhůta pro odstoupení je zachována, pokud Zákazník v jejím průběhu odešle Dodavateli oznámení, že od Smlouvy odstupuje.

10.8. V případě Smlouvy, kterou Zákazník v postavení spotřebitele uzavřel distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele při změně dodavatele, je Zákazník oprávněn vypovědět Smlouvu ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky Komodity, pokud nejde o připojení nového odběrného místa. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána Dodavateli. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

10.9. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení povinností ze strany Dodavatele. Za podstatné porušení povinností Dodavatelem se považuje:

10.9.1. bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění dodávek Komodity; nebo

10.9.2. podstatné porušení smluvních povinností zvláště specifikovaných ve Smlouvě, VOP nebo v platných právních předpisech.

10.10. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy a ukončit dodávku Komodit či poskytování jakýchkoli Služeb:

10.10.1. v případě porušení povinností Zákazníka stanovených v odst. 6.2. těchto VOP;

10.10.2. v případě podstatného porušení jiných než platebních povinností ze Smlouvy ze strany Zákazníka;

10.10.3. v případech, kdy je Zákazník v prodlení se zaplacením peněžitého závazku vůči Dodavateli ze Smlouvy o více než 14 dnů ode dne doručení dodatečné písemné výzvy k zaplacení;

10.10.4. v případě dalšího, tj. opakovaného, porušení povinností řádně a včas hradit zálohy nebo jiné platební povinnosti i přes upozornění ze strany Dodavatele; nebo

10.10.5. v případě, že Zákazník užívá k odběru odběrná zařízení neodpovídající příslušné distribuční sazbě.

10.11. Každý účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit, je-li pravomocně rozhodnuto o úpadku druhého účastníka.

10.12. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhému účastníku nebo pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení o odstoupení druhému účastníku.

10.13. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně Zákazník nedoručí Dodavateli ve lhůtě nejdříve k prvnímu dni čtvrtého kalendářního měsíce a nejpozději k poslednímu dni čtvrtého kalendářního měsíce, který předchází kalendářnímu měsíci, ve kterém uplyne doba trvání Smlouvy, písemně oznámí, že trvá na jejím ukončení, tak se Smlouva automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla uzavřena, a to i opakovaně. K dříve či později doručení oznámení Zákazníka dle předešlé věty se nepřihlíží. V tomto případě je Zákazník oprávněn závazek ze Smlouvy bez postihu vypovědět kdykoliv až do dvacátého dne před uplynutím sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy s účinností ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy.

10.14. V případě předčasného ukončení Smlouvy z důvodů na straně Zákazníka nebo v případě ukončení odběru Komodit od Dodavatele dle Smlouvy a přepisu odběrného místa Zákazníka k jinému dodavateli Komodit (ukončení dodávky Komodit z důvodu změny dodavatele před řádným ukončením Smlouvy) je Zákazníkovi účtován Dodavatelem manipulační smluvní poplatek dle těchto VOP a Ceníku poplatků (dále jen „Deaktivační poplatek“). Deaktivační poplatek je stanoven ve výši 8.000,- Kč za každé odběrné místo pro Zákazníka v segmentu Domácnost a ve výši 30.000,- Kč za každé odběrné místo pro Zákazníka v segmentu Firma/Maloodběratel. Pro Zákazníka v segmentu Firma/Maloodběratel s předpokládanou roční spotřebou vyšší 5 MWh se připočítává k Deaktivačnímu poplatku součin nespotřebované části ekvivalentu roční spotřeby dodávky za období do řádného ukončení Smlouvy daného odběrného místa v MWh zadaného v informačním systému OTE a jednotkové Ceny za Komoditu platnou v době vzniku nároku na Deaktivační poplatek. Za období do řádného ukončení Smlouvy se pro tento účel považuje u Smlouvy na dobu určitou počet měsíců zbývajících do uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy. Zaplacením Deaktivačního poplatku není dotčeno právo Dodavatele na odstoupení od Smlouvy ani nárok Dodavatele na náhradu případné škody v plné výši či sjednané smluvní pokuty. V případě ukončení odběru Komodit od Dodavatele dle Smlouvy a přepisu odběrného místa Zákazníka k jinému dodavateli Komodit (ukončení dodávky Komodit z důvodu změny dodavatele bez řádného ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem) bude Zákazníkovi stanovena pětidenní lhůta na úhradu Deaktivačního poplatku; pokud nebude včas uhrazen, je Dodavatel oprávněn odběrné místo připojit znovu a započítat dodávku Komodit namísto takového jiného nového dodavatele, jelikož disponuje dosud trvajícím a neukončenou Smlouvou, a to i opakovaně v případě dalšího odpojení a přechodu k jinému dodavateli bez řádného ukončení smluvního vztahu; za tímto účelem je oprávněn podepsat za Zákazníka potvrzení se změnou dodavatele. Podpisem Smlouvy se má za to, že Zákazník k tomuto udělil plnou moc Dodavateli. Tato plná moc nijak nesouvisí s plnou mocí udělenou Zákazníkem na samostatném formuláři při uzavření Smlouvy a je na takové plné moci nezávislá.

10.15. Zákazník má nárok na ukončení Smlouvy bez jakékoliv sankce zejména v těchto případech:

10.15.1. v případě, že Zákazník za ukončované odběrné místo v důsledku změny bydliště či sídla nebo prodeje nemovitosti uzavře novou smlouvu o sdružených službách dodávek Komodit s Dodavatelem na odběrné místo v novém bydlišti, sídle či nemovitosti a odběr v tomto novém odběrném místě bude ročně činit minimálně výši ekvivalentu roční spotřeby dodávky původnímu Zákazníkovi v každém dotčeném odběrném místě zadaného v informačním systému OTE a Smlouva bude uzavřena minimálně na stejnou dobu trvání původní (ukončené) Smlouvy; nebo

10.15.2. v případě, že Zákazník zajistí, že nový vlastník či uživatel dotčeného odběrného místa uzavře s Dodavatelem novou Smlouvu na toto odběrné místo a odběr v tomto odběrném místě bude ročně činit minimálně výši ekvivalentu roční spotřeby dodávky původnímu

Zákazníkovi v každém takto dotčeném odběrném místě zadaného v informačním systému OTE a nová smlouva o sdružených službách dodávek Komodit s Dodavatelem bude uzavřena minimálně na stejnou dobu trvání původní (ukončené) Smlouvy; nebo

10.15.3. v případě podstatného porušení povinností ze strany Dodavatele.

10.16. V případě neoprávněného ukončení nebo přerušení dodávky Komodit má Zákazník nárok na smluvní pokutu vůči Dodavateli ve výši 8.000,- Kč za každý případ ukončení nebo přerušení dodávky Komodit.

10.17. V případě úmrtí Zákazníka závazky vyplývající ze Smlouvy nezanikají a jsou předmětem dědického řízení.

10.18. Opustí-li Zákazník odběrné místo bez ukončení smluvního vztahu, je povinen plnit veškeré platební povinnosti (zejména, nikoli však výhradně, dodávku Komodit a ceny Služeb) až do doby řádného ukončení Smlouvy. Pokud je Smlouva řádně ukončena, ale Zákazník neumožní přístup k měřicímu zařízení, pak je Zákazník vázán Smlouvou i přes její ukončení až do skutečné demontáže měřícího zařízení nebo do provedení řádného odečtu měřícího zařízení a je povinen zaplatit za služby Dodavatele (zejména, nikoli však výhradně dodávku Komodity) až do doby skutečné demontáže, popř. do provedení řádného odečtu.

10.19. Změna odběratele v daném odběrném místě bez přerušení dodávky je podmíněna řádným ukončením předchozího smluvního vztahu. Především je taková změna pak podmíněna vyrovnáním veškerých závazků Zákazníka vůči Dodavateli.

10.20. Dodavatel je povinen ukončení Smlouvy ohlásit příslušnému PDS.

10.21. Zákazník je povinen umožnit příslušnému PDS demontáž měřícího zařízení. V případě nesplnění této povinnosti je Zákazník povinen zaplatit Dodavateli poplatek dle aktuálního Ceníku poplatků.

## 11. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

11.1. Tento článek se aplikuje pouze v případě, že ve Smlouvě bylo sjednáno poskytování Služeb Dodavatelem Zákazníkovi.

11.2. Nestanovují-li tyto VOP či Smlouva v konkrétním případě jinak, tak předmět a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v Ceníku Služeb.

11.3. Zákazník je povinen:

(i) poskytovat Dodavateli včasné, pravdivé a úplné pokyny a informace potřebné k poskytování Služeb a předkládat mu včasné úplné listinné podklady týkající se Služby; kterou Dodavatel poskytuje Zákazníkovi;

(ii) poskytovat Dodavateli součinnost v míře nezbytně nutné k zajištění účelu Smlouvy, resp. plnění Služeb;

(iii) zaplatit Dodavateli za poskytování Služeb řádně včas sjednanou úplatou.

11.4. Poskytování Služeb podle Smlouvy bude zahájeno dnem účinnosti Smlouvy, neoznámí-li Zákazník Dodavateli pozdější termín.

11.5. Dodavatel je oprávněn použít k poskytování Služeb třetí osoby bez předchozího souhlasu Zákazníka.

## 12. REKLAMACE

12.1. Zjistí-li kterýkoli z účastníků vady, chyby nebo omyly při plnění Smlouvy, např. vyúčtování plateb dle Smlouvy, vzniklé nesprávným odečtem měřidla, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřícího zařízení oproti skutečně technicky možné konstantě, chybou měřícího zařízení, použitím nesprávné ceny (sazby), početní nebo tiskovou chybou apod., má tento účastník nárok na vzájemné vypořádání s druhým účastníkem.

12.2. Zjistí-li kterýkoli z účastníků některý z výše uvedených případů, předá druhému z účastníků písemnou výzvu k odstranění vady a k její nápravě (dále jen „Reklamací“).

12.3. Reklamací bude obsahovat zejména: a) číslo reklamované faktury vč. variabilního symbolu, b) číslo a název odběrného místa, c) číslo měřidla a stav měřidla ke dni podání Reklamací, d) výstižný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamací, včetně případné dokumentace, e) další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamací, f) označení reklamující smluvní strany, její podpis nebo podpis oprávněného zástupce. Další nároky uplatněné po podání reklamací týkající se předmětné reklamací budou považovány za reklamací novou.

12.4. Reklamací vyúčtování plateb podle Smlouvy musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování, v němž se reklamovaná skutečnost projevila; uplatněná Reklamací nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb.

12.5. Dodavatel Reklamací prošetří a výsledek šetření oznámí Zákazníkovi ve lhůtě 15 dnů ode dne kdy Reklamací obdržel služeb (např. výše spotřeby). Byla-li Reklamací oprávněná, bude provedeno vzájemné vypořádání nejpozději do 30 dnů ode dne doručení Reklamací, nestanoví-li právní předpis lhůtu jinou. Tento odstavec se použije obdobně i na jiné podněty a stížnosti Zákazníka.

## 13. KOMUNIKACE

13.1. Není-li ve Smlouvě ujednáno jinak, má se za to, že Zákazník uděluje Dodavateli výslovný souhlas s možností zasílání smluvních dokumentů, vyúčtování, ostatních dokumentů, zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, vyrozumění, výzev, upomínek a jiných Písemností ve věci Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména e-mailem, přes Účet Zákazníka na Portálu Dodavatele), pokud Dodavatel má takový kontakt Zákazníka k dispozici nebo takovou službu. Dodavatel je oprávněn shora uvedené elektronické prostředky libovolně kombinovat dle svých provozních možností či je kombinovat se standardní písemnou komunikací na doručovací adresu Zákazníka.

13.2. Korespondence mezi smluvními stranami, jako např. faktury, upomínky, výzvy, žádosti o změnu Smlouvy (dále jen „zpráva“), bude činěna v českém jazyce a bude předána osobně či zasílána dopisem nebo e-mailem, popř. zprávou SMS, na adresu, e-mailovou adresu či kontaktní číslo mobilního telefonu druhého účastníka uvedené ve Smlouvě nebo jejich přílohách, přes Účet Zákazníka. Zásilka (zpráva) bude považována za doručenu:

13.2.1. v případě osobního doručení předáním zprávy odpovědné osobě adresáta,

13.2.2. v případě odeslání doporučeným dopisem třetí den od dne předání zprávy držiteli příslušné poštovní licence nebo dřívějším dnem doručení, dojde-li prokazatelně k takovému doručení (např. Track&Trace);

13.2.3. v případě odeslání prostým dopisem pátý den ode dne odeslání (vyhotovení) zprávy;



13.2.4. v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí zprávy z příjemcova počítače, pokud je zpráva přijata v pracovní den do 17:00 hod., v opačném případě následující pracovní den po pracovním dni, kdy byla zpráva odeslána;

13.2.5. v případě odeslání formou zprávy SMS potvrzením na mobilní telefon odesílatele o doručení zprávy SMS na mobilní telefon adresáta, pokud bude zpráva přijata v pracovní den do 17:00 hod., a v opačném případě následující pracovní den po pracovním dnu, kdy byla zpráva odeslána;

13.2.6. v případě odeslání přes Účet Zákazníka na Portálu Dodavatele zveřejněním v Účtu Zákazníka, tj. ke dni uvedenému u zprávy v Účtu Zákazníka na Portálu Dodavatele, které je možné prokázat zejména otiskem obrazovky z Účtu Zákazníka nebo záznamem (log) o uložení do Portálu Dodavatele.

13.3. Za doručené budou považovány i zásilky (zprávy), které se vrátí odesílateli jako nedoručené v důsledku neoznámení nové aktuální adresy adresáta či jiných důvodů na straně adresáta.

13.4. Smluvní strany jsou povinny podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, které nemají vliv na obsah smluvních závazků, např. změny identifikačních údajů smluvních stran, osobních údajů, korespondenční adresy. Jakoukoliv změnu adresy je Zákazník povinen oznámit Dodavateli nejpozději do osmi dnů poté, kdy ke změně došlo. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinné Smluvní strany. Smluvní strany se dále zavazují poskytovat si včas všechny informace, které by měly nebo mohly mít vliv na plnění Smlouvy.

13.5. Dodavatel je oprávněn při komunikaci se Zákazníkem požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka. V případě jejich nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci Zákazníka je Dodavatel oprávněn Zákazníkovu požadavek neprovést nebo jeho provádění pozastavit do doby odstranění pochybností. Pokud je za Zákazníka jakožto zmocnitele činěn úkon na základě plné moci, může Dodavatel nebo jeho zmocněnec požadovat předložení originálu plné moci s úředně ověřeným podpisem Zákazníka.

13.6. Zákazník odpovídá za případnou ztrátu, neoprávněné zpřístupnění či zneužití svých identifikačních údajů ze Smlouvy a přístupových údajů (např. číslo Smlouvy, číslo Zákazníka, číslo odběrného místa, EAN/EIC kód odběrného místa, přístupové údaje k Účtu Zákazníka atd.) třetí osobou, k níž došlo na jeho straně.

#### 14. ZMĚNY VOP A CEN ZA KOMODITY

14.1. Dodavatel je oprávněn stanovit svým oznámením zvýšení Cen za Komodity a/nebo změny jiných smluvních podmínek. Oznámení zveřejní nejméně 30 dní před okamžikem, kdy má zvýšení Cen za Komodity nebo změna jiných podmínek nabýt účinnosti, zejména prostřednictvím Portálu Dodavatele, příp. Účtu Zákazníka, a ve svých kontaktních místech. Dodavatel oznámí změnu Ceniku Komodit a/nebo VOP Zákazníkovi prostřednictvím upozornění na fakturu či oznámení o zálohách. Pokud změnu neoznámí Dodavatel žádným z uvedených způsobů, oznámí změnu Zákazníkovi písemně. Toto oznámení se pokládá za návrh zvýšení Cen za Komodity nebo změny jiných smluvních podmínek a musí v něm být určeno datum, od něhož má ke změně dojít.

14.2. V případě oznámení zvýšení Cen za Komodity a/nebo změny jiných smluvních podmínek Zákazníkovi podle odst. 14.1. VOP je Zákazník oprávněn písemně vypovědět Smlouvu; výpověď Smlouvy představuje smluvními stranami Smlouvy dohodnutý výlučný nástroj pro vyjádření nesouhlasu se zvýšením Cen za Komodity nebo jiných smluvních podmínek. Zároveň Dodavatel Zákazníka poučí o možnosti vypovědět Smlouvu. Právo vypovědět Smlouvu může Zákazník využít pouze do 10 dnů přede dnem nabytí účinnosti nových smluvních podmínek, příp. zvýšení Cen za Komodity. V případě, že výpověď nebude písemná nebo bude Dodavateli Zákazníkem odeslána po uplynutí stanovené lhůty, je neplatná. Právo vypovědět Smlouvu podle tohoto odstavce Zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení regulované složky ceny, daní a poplatků, a dále v případě změny jiných smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.

14.3. Výpověď podle předcházejícího odstavce je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu den účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. Uplatnění práva na výpověď není spojeno s žádnými finančními nároky vůči Zákazníkovi.

14.4. V případě, že Zákazník po uveřejnění oznámení Dodavatelem nevypoví Smlouvu způsobem dle tohoto článku, má se za to, že akceptoval návrh na zvýšení Cen za Komodity nebo změnu jiných smluvních podmínek, a je povinen platit Dodavateli Ceny za Komodity dle nového Ceniku Komodit, respektive plnit Smlouvu dle nových smluvních podmínek, jež jsou pak pro smluvní strany závazné. To platí i v případě, že Zákazník zaplatí Cenu za Komodity vypočtenou již dle nového Ceniku Komodit, nebo pokud učiní vůči Dodavateli jiné právní jednání představující akceptaci návrhu na zvýšení Cen za Komodity nebo změnu smluvních podmínek.

#### 15. STAV NOUZE

15.1. Smluvní strany prohlašují, že jsou seznámeny s okolnostmi a možnými dopady způsobenými stavem nouze, který vznikl v elektrizační soustavě; především se jedná o škody způsobené nedostatkem Komodity ohrožením životů a škodami na majetku fyzických a právnických osob. Ohledně stavu nouze (dále rovněž „SN“) prohlašují, že jsou si vědomi toho, že:

15.1.1. je to stav v elektrizační soustavě, vzniklý v důsledku živelních událostí, opatření státních orgánů za nouzového stavu, stavu ohrožení státu nebo válečného stavu, havárií nebo kumulace poruch na zařízeních pro výrobu, přenos, distribuci elektřiny, smogové situace podle zvláštních předpisů, teroristického činu, nevyrovanané bilance elektrizační soustavy nebo její části, přenosu poruchy ze zahraniční elektrizační soustavy nebo je-li ohrožena fyzická bezpečnost nebo ochrana osob, způsobující významný a náhlý nedostatek elektřiny nebo ohrožení celistvosti elektrizační soustavy, její bezpečnosti a spolehlivosti provozu na celém území státu, vymezeném území nebo jeho části,

15.1.2. že předcházení SN je soubor opatření a činností prováděných v situaci, kdy existuje reálné riziko vzniku SN, přičemž se skládá ze dvou fází, a to z včasného varování, kdy existují takové informace, že může nastat SN,

15.1.3. pro celé území státu provozovatel přenosové soustavy vyhledává přesný čas vzniku či ukončení SN v hromadných sdělovacích prostředcích a prostřednictvím prostředků dispečerského řízení a neprodleně oznamuje Ministerstvu průmyslu a obchodu, ERÚ, Ministerstvu vnitra, operátorovi trhu, krajským úřadům a Magistrátu hlavního města Prahy a oznamuje předcházení SN nejpozději do 1 hodiny po zahájení činností prováděných v situaci, kdy existuje reálné riziko vzniku SN, a neprodleně oznamuje Ministerstvu průmyslu

a obchodu, ERÚ, Ministerstvu vnitra, operátorovi trhu, krajským úřadům a Magistrátu hlavního města Prahy, a řídí činnosti při předcházení SN a při SN,

15.1.4. pro vymezené území nebo jeho část vyhláší PDS přesný čas vzniku či ukončení SN v hromadných sdělovacích prostředcích a prostřednictvím prostředků dispečerského řízení a neprodleně oznamuje Ministerstvu průmyslu a obchodu, ERÚ, Ministerstvu vnitra, operátorovi trhu, krajským úřadům a Magistrátu hlavního města Prahy, a oznamuje

Předcházení SN, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 hodiny po zahájení činností prováděných v situaci, kdy existuje reálné riziko vzniku SN, a neprodleně oznamuje Ministerstvu průmyslu a obchodu, ERÚ, Ministerstvu vnitra, operátorovi trhu, krajským úřadům a Magistrátu hlavního města Prahy, a řídí činnosti při SN a jeho předcházení,

15.1.5. při SN a při jeho předcházení jsou všichni účastníci trhu s elektřinou povinni podřídit se omezení spotřeby elektřiny nebo změně dodávky elektřiny,

15.1.6. při SN a při jeho předcházení je právo na náhradu škody vyloučeno, což platí i pro další případy z důvodu vyšší moci.

## 16. OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST

16.1. V případě, že je některé ze smluvních stran bráněno ve splnění povinnosti podle Smlouvy okolnostmi vylučujícími odpovědnost, za které lze považovat zejména – nikoli však pouze – události stojící mimo jejich vliv a kontrolu a pokud se na jejich vyvolání úmyslně nepodílely, není tato smluvní strana povinna platit smluvní pokutu zajišťující splnění takové povinnosti podle Smlouvy, ani nést jiné odpovědnosti následky. Událostmi, které lze považovat za okolnosti vylučující odpovědnost, jsou zejména:

16.1.1. na straně Dodavatele nebo Zákazníka:

16.1.1.1. stávky, výluky a jiné odvětvové spory, pokud tato událost nastane v důsledku organizování třetími stranami;

16.1.1.2. války, občanské a vojenské nepokoje, teroristické útoky, blokády, povstání, výtržnosti, epidemie a pandemie, karanténní omezení;

16.1.1.3. blesk, zemětřesení, požár, bouře, nehody či varování před nimi, záplavy, povodně, havárie a nehody většího rozsahu;

16.1.2. na straně Dodavatele a/nebo PDS:

16.1.2.1. stav nouze nebo předcházení jeho vzniku podle EZ a jeho prováděcích předpisů;

16.1.2.2. jakákoliv překážka bránící odběru Komodit na straně osob dodávajících Komodity Dodavateli nebo zajišťujících službu přepravy Komodit, uskladnění a službu distribuční soustavy, pokud tato událost má charakter některé z překážek podle odst. 16.1.1. a 16.1.2.1 těchto VOP. Smluvní strany jsou povinny v průběhu smluvního vztahu předcházet možným škodám. Odpovědnost za škodu a náhrada škody se řídí ustanoveními obecně závazných právních předpisů a ujednáními stran ve Smlouvě.

16.2. Pokud smluvní straně zčásti nebo zcela zabrání okolnosti vylučující odpovědnost v plnění nebo zajištění plnění jejích povinností k dodávkám nebo odběrům podle Smlouvy a tato smluvní strana dodrží oznamovací povinnosti dle odst. 16.3. těchto VOP, pak se bude mít za to, že se povinná strana nedopustila pochybení a bude zproštěna těchto povinností po dobu, po kterou jí okolnosti vylučující odpovědnost budou bránit v plnění, přičemž platí, že povinné straně nevznikne povinnost k náhradě škody ve vztahu k nedodanému nebo neodebranému množství Komodity.

16.3. Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět nebo mohla vědět, že poruší svou povinnost ze Smlouvy, je povinna oznámit druhé straně povahu překážky, která jí brání nebo budou bránit v plnění povinností a informovat o jejích důsledcích, takové oznámení musí být podáno bez zbytečného odkladu poté, kdy se povinná strana o překážce dozvěděla nebo při náležitě péči mohla dozvědět a současně sdělí druhé smluvní straně nezávazný odhad provedený v daném okamžiku v dobré víře týkající se rozsahu a předpokládaného trvání její neschopnosti plnit. Po dobu trvání okolností vylučujících odpovědnost bude druhé straně v dobré víře poskytovat přiměřené aktuální informace, budou-li k dispozici, ohledně rozsahu a předpokládaného trvání její neschopnosti plnit.

## 17. OCHRANA SPOTŘEBITELE A ŘEŠENÍ SPORŮ

17.1. Případné spory mezi smluvními stranami budou řešeny především vzájemným jednáním. Pokud nedojde ke smírnému vyřešení a rozhodování ve sporu přísluší ERÚ, spor bude předložen k rozhodnutí tomuto úřadu. V ostatních případech bude spor rozhodován obecným soudem, jehož místní příslušnost se řídí obecně závaznými právními předpisy.

17.2. V případě sporu mezi Dodavatelem a Zákazníkem, který je spotřebitelem, je Zákazník tímto informován, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je ERÚ. Internetová adresa je [www.eru.cz](http://www.eru.cz). Zákazník může této možnosti uplatnit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy u Dodavatele poprvé uplatnil právo, které je předmětem tohoto spotřebitelského sporu. Pro podání stížnosti může Zákazník rovněž využít online platformu Evropské komise na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

17.3. Mimosoudní vyřizování stížností Zákazníka, který je spotřebitelem, zajišťuje Dodavatel prostřednictvím elektronické adresy [info@virtualenergy.cz](mailto:info@virtualenergy.cz). Informaci o vyřízení stížnosti zašle Dodavatel na elektronickou adresu, ze které byla stížnost odeslána, příp. v souladu s těmito VOP.

17.4. Kontrolní seznam evropského spotřebitele energie zveřejněný v souladu s § 61 odst. 2 písm. l) EZ, v aktuálním znění je zveřejněn na Portále Dodavatele.

17.5. Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s uplatněním případné pohledávky, kterou by za ním Dodavatel evidoval z titulu poskytování dodávek Komodit či jiných služeb na základě Smlouvy, jdou k tíži Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že za náklady spojené s uplatněním takové pohledávky se považují zejména soudní poplatky,

odměna advokáta či notáře, náklady na zasilání upomínek a jiné upomínání Zákazníka jakož i náklady vymáhání pohledávky. Dodavatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem. Zmocní-li Dodavatel advokáta je Zákazník povinen uhradit Dodavateli k rukám advokáta náhradu škody ve výši mimosmluvní odměny nákladů právního zastoupení dle příslušného právního předpisu.

17.6. Smluvní strany se zavazují, že se pokusí případné spory vyplývající ze Smlouvy urovnat nejprve smírnou cestou, zejména se zavazují, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla nejprve objektivně vysvětlena mezi nimi (např. pomocí korespondence, reklamace), a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.

17.7. Nevyplyvá-li ze Smlouvy něco jiného, je rozhodným právem pro případ sporu, je-li jej možné sjednat mezi smluvními stranami, vždy právní řád České republiky s tím, že příslušným soudem pro rozhodování případných sporů je vždy místně příslušný soud dle sídla Dodavatele. Pro případ existence mezinárodního prvku smluvní strany výslovně vylučují působnost Vídeňské úmluvy, tj. Úmluvy OSN o Smlouvách o mezinárodní koupi zboží, publikované jako sdělení č. 160/1991 Sb.

## 18. DŮVĚRNÉ INFORMACE

18.1. Smlouva je důvěrným dokumentem a nesmí být jako celek, ani zčásti, poskytnuta třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany; toto ustanovení se neaplikuje na VOP ani další smluvní dokumenty zveřejňované na Portálu Dodavatele (např. ceníky).

18.2. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které tvoří předmět obchodního tajemství druhé smluvní strany, a ostatních nikoliv veřejně známých skutečnostech obchodní povahy, o kterých se dozvěděly v souvislosti s jednáním a uzavřením Smlouvy nebo s jejím plněním (dále jen „důvěrné informace“) a jejichž poskytnutí třetím stranám nebo zveřejnění je způsobilé poškodit druhou smluvní stranu, a to až do doby, kdy se tyto důvěrné informace stanou oprávněně veřejně známými.

18.3. Povinnost utajení trvá i po skončení účinnosti Smlouvy po dobu 5 let.

18.4. Smluvní strany se zavazují přijmout technická a organizační vnitřní opatření k ochraně důvěrných informací. Jsou povinny poučit své zaměstnance a členy svých orgánů o povinnosti zachovávat mlčenlivost podle Smlouvy a zachovávaní mlčenlivosti z jejich strany řádně kontrolovat. Zaměstnanci smluvních stran nesmí důvěrné informace, které se dozvěděli v souvislosti se Smlouvou, sdělovat ani jiným zaměstnancům nebo členům orgánů, není-li to nezbytné k plnění jejich pracovních úkolů anebo z hlediska jejich funkčního zařazení.

18.5. Zákaz poskytnutí Smlouvy nebo jejích částí a povinnost ochrany důvěrných informací nebrání využití obecných ustanovení Smlouvy (bez konkrétních údajů o Zákazníkovi) pro uzavření obdobných smluvních vztahů ze strany Dodavatele a dále nebrání ani zpřístupnění Smlouvy a důvěrných informací, včetně konkrétních informací o průběhu plnění podle Smlouvy, osobám v rámci koncernu Dodavatele a dále též jejich předání provozovateli přepravní soustavy, provozovateli příslušné distribuční soustavy, provozovateli podzemního zásobníku plynu, správci bilanční zóny a/nebo centrálnímu plynárenskému dispečinku v souladu s EZ a jeho prováděcími předpisy a v souladu s příslušnými smlouvami uzavřenými Dodavatelem a/nebo poradenské nebo finanční institucí zavázané povinností mlčenlivosti, a to v souvislosti se smlouvou, jejímž předmětem je poskytování poradenských nebo finančních služeb Dodavateli.

## 19. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

19.1. Smluvní strany prohlašují, že na sebe přebírají v souladu s § 1764 OZ nebezpečí změny okolností. Ani jedna ze smluvních stran tak nemá právo vůči druhé domáhat se obnovení jednání o Smlouvě, dojde-li ke změně okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena.

19.2. Jestliže se některé ustanovení Smlouvy nebo VOP stane neúčinným nebo neplatným, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy a VOP, ledaže by tato ustanovení byla vzájemně neoddělitelná. Účastníci se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neúčinné ustanovením účinným a ustanovení neplatné ustanovením platným, a to tak, aby nejlépe odpovídalo původně zamýšlenému obsahu a účelu ustanovení neúčinného nebo neplatného; toto nahrazení může proběhnout i prostřednictvím jednostranné změny VOP, je-li to z povahy věci možné. Do doby nahrazení dle předchozí věty platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů.

19.3. Zákazník výslovně a předem souhlasí s případným postoupením Smlouvy ze strany Dodavatele na třetí osobu, která je taktéž oprávněným dodavatelem Komodity Zákazníkům, přičemž Dodavatel je v takovém případě povinen bezodkladně Zákazníka o této skutečnosti vyrozumět. Dodavatel se zavazuje, že tímto postoupením nedojde ke zkrácení práv Zákazníka.

Tyto VOP vydala společnost Virtual energy s. r. o. a nabývají účinnosti dne 1. 7. 2023.