

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB



SE070121573

(dále jen Smlouva) uzavřená mezi:

Dodavatelem: CENTROPOL ENERGY, a. s., Vaněčkova 1694/1, 400 01 Ústí nad Labem,

a

Zákazníkem:

Titul před: Jméno:

Příjmení: Titul za:

Rodné číslo: Číslo pasu:

Obchodní firma: Česká republika - Krajské ředitelství policie Plzeňského kraje

IČ:

Odpovědný zástupce: Funkce odpovědného zástupce: náměstek ředitele

Adresa trvalého pobytu / sídla společnosti

Ulice: Nádražní Číslo popisné: 2437 Číslo orientační: 2

Obec: Plzeň 3 - Východní Předměstí PSČ: 30100

Mobil: Pevná linka: E-mail:

Datová schránka:

Korespondenční adresa:

Stejná jako adresa trvalého pobytu / sídla společnosti

Vyplňujte pouze v případě, že se korespondenční adresa liší od adresy trvalého pobytu / sídla společnosti.

Jméno a příjmení / Obchodní firma:

Ulice: Číslo popisné: Číslo orientační:

Obec: PSČ:

Platební podmínky:

Způsob doručení faktury: poštou elektronicky na e-mail stejný jako kontaktní (viz hlavička zákazníka) jiný e-mail:

Způsob platby záloh: inkaso SIPO ostatní Spojovací číslo SIPO:

Číslo účtu (slouží také pro vrácení přeplatek):

Specifikace služeb:

ELEKTŘINA

Odběrné místo EAN: 859182400894487524

Odhad spotřeby kWh/rok: VT5400 NT5280 Distribuční sazba: C25 d Jistič: 3 x 100 A

Adresa odběrného místa

Stejná jako adresa trvalého pobytu / sídla společnost Stejná jako korespondenční adresa

Vyplňujte pouze v případě, že se adresa odběrného místa liší od adresy trvalého pobytu / sídla společnosti nebo od korespondenční adresy.

Ulice: Blatenská Číslo popisné: 316 Číslo orientační:

Obec: Nepomuk- Dvorec PSČ: 33503

Současný dodavatel: EP ENERGY TRADING, a.s. Produktová řada / ceník u současného dodavatele:

Smlouva na dobu neurčitou Smlouva na dobu určitou do: 23.02.2019 Smlouvu u současného dodavatele vypovídá: Zákazník CENTROPOL ENERGY, a.s.

Produkt / Ceník: MVCR-1

Četnost záloh: měsíčně čtvrtletně ročně Požadovaná výše záloh: Kód kampaně:

Zvláštní ujednání k odběrnému místu

Ceník MVCR-1, OPD dle ZL EL-20170607-718-47, smlouva na dobu určitou do 31.12.2019 bez možnosti automatické prodloužení, bez záloh, vyúčtování měsíční, FA samostatná, splatnost FA 21 dní, externí přepis, vypovězeno zákazníkem, přihlášení k 24.2.2019

Vnitřní bilkovém níčem u zaskřtávacích nohí zaskřtávacího správního variantu

#### Článek I. Zakázka a stavba

1. Tyto všeobecné podmínky poskytování služeb („VPPS“) upravují dodávky elektriny zákazníkům připojeným ze sítě nízkého napětí a/nebo dodávky zemního plynu (společně též jako „Komodity“ nebo, alternativně jako „Komodita“) mezi společností CENTROPOL ENERGY, a.s., jako obchodníkem s elektřinou a zemním plynem („Dodavatel“) a jejím zákazníkem jako odběratelem („Zákazník“) a součástí smlouvy o poskytování služeb („Smlouva“). VPPS byly vydány v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku („OZ“).

2. Součástí Smlouvy jsou produktové podmínky, jež upravují zvláštní práva a povinnosti vztahující se ke konkrétnímu produktu, který Dodavatel na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi, přičemž za jejich součást se považuje i ceník sjednaný ve Smlouvě („Produktové podmínky“). Ustanovení Smlouvy mají přednost před ustanoveními VPPS a Produktových podmínek, jsou-li s nimi v rozporu. Ustanovení Produktových podmínek mají přednost před ustanoveními VPPS, jsou-li s nimi v rozporu.

#### Článek II. Obsah Smlouvy

1. Není-li uvedeno jinak, v případě, že Zákazník odebírá od Dodavatele obě Komodity a tyto VPPS mlouvi o Smlouvě, rozumí se pojmem Smlouva vždy jen smluvní vztah, který se týká dodávky jedné Komodity, přičemž smluvní vztah ohledně dodávky elektriny je nezávislý na smluvním vztahu ohledně dodávky zemního plynu a naopak (být by byly založeny jediným smluvním dokumentem). Jsou-li mezi smluvními stranami ujednány další služby nad rámec dodávek Komodit, jedná se v tomto rozsahu o samostatný smluvní vztah; není-li uvedeno jinak, je tento smluvní vztah nezávislý na smluvních vztazích ohledně dodávky Komodit.

2. Dodavatel se zavazuje Zákazníkovi dodávat zvolenou Komoditu, a není-li předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, zajistit související služby v elektroenergetice, popř. v plynárenství („Související služba“) a Zákazník se zavazuje Dodavatel zaplatit cenu za dodávku Komodity, případně další sjednané ceny, poplatky nebo sankce, a není-li předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, rovněž regulovat cenu za Související službu.

3. Dodávka elektriny se uskutečňuje z distribuční sítě příslušného provozovatele distribuční soustavy („PDS“) dle smlouvy o připojení, kterou Zákazník uzavřel s PDS v souladu s Pravidly provozování distribuční soustavy („PPDS“) a s Podmínkami distribuce elektriny („PDE“). Dodávka zemního plynu se uskutečňuje z distribuční sítě příslušného PDS v souladu s Řádem provozovatele přepravní soustavy a Řádem provozovatele distribuční soustavy („Řád PDS“), k jehož zařízení je odběrné místo Zákazníka připojeno.

4. Dodávka Komodity je splněna jejím přechodem přes měřicí zařízení, kterým je měřena, do odběrného místa Zákazníka. Měřené dodávky Komodity, vyhodnocení a předávání výsledků měření zajišťuje PDS v souladu se zákonem č. 458/2000 Sb., energetickým zákonem („EZ“) a dalšími příslušnými právními předpisy.

5. Zákazník se zavazuje:

- nebýt v době od zahájení dodávek Komodit podle Smlouvy stranou jiného smluvního vztahu o dodávkách dané Komodity s jiným dodavatelem; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
- řídít se při odběru Komodity příslušnými PPDS, PDE a Řádem PDS, zejména respektovat podle nich aplikovaná opatření v souvislosti se stavem nouze nebo hrozcím stavem nouze; Dodavatel je oprávněn pro tyto případy dodávky Komodity omezit nebo je změnit a Zákazník je povinen tato opatření střežit;
- odebírat Komoditu za dohodnutých podmínek pouze přes měřicí zařízení, které připojí PDS nebo jím pověřená osoba;
- informovat a prokázat Dodavatel všechny skutečnosti rozhodné pro daň z zemního plynu a daň z elektriny, včetně určení sazby daně nebo osvobození od daně, a jejich změny; Dodavatel je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od doručení oznámení ze strany Zákazníka;
- poskytnout Dodavatelí součinnost potřebnou pro účely dohledání procesů změny dodavatele, zejména při uzavření smlouvy zajišťující dopravu/dopravu Komodity pro Zákazníka, a dále poskytnout Dodavatelí úplné a pravdivé informace o své osobě a odběrném místě, jakož i informace o smluvním vztahu se svým původním dodavatelem, zejména datem nejbližšího možného ukončení smlouvy s původním dodavatelem; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
- zdržet se jednání, v jehož důsledku by se Smlouva mohla stát po jejím podpisu nesplnitelnou ze strany Dodavatele (nemohou být prováděny dodávky Komodity do odběrného místa) nebo které by po zahájení dodávek umožnilo ve sjednaném odběrném místě odběr Komodity jinou osobou než Zákazníkem; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
- informovat Dodavatele nejpozději v den, kdy se svým stávajícím dodavatelem uzavře novou smlouvu, odcítá

výpověď stávající smlouvy nebo učiní jiné právní jednání, které znamená další trvání smluvního vztahu mezi Zákazníkem a jeho stávajícím dodavatelem, jehož předmětem jsou dodávky Komodity do odběrného místa Zákazníka o této skutečnosti; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy.

6. Dodavatel je povinen dodat sjednané množství Komodity do odběrného místa Zákazníka v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy; není-li množství Komodity sjednané, pak množství Komodity dle skutečné spotřeby Zákazníka. Dodavatel se dále zavazuje převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku dle příslušných právních předpisů; touto povinností není Dodavatel vázán v případě, že Zákazník poruší svoji povinnost dle čl. II, odst. 5 písm. a) těchto VPPS.

#### Článek III. Ukončení Smlouvy

1. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy vedle dalších zákonem upravených nebo smluvněných důvodů také v následujících případech:

- Zákazník je po dobu delší než 14 dnů v prodlení s úhradou splatného dluhu a tento dluh nezaplatí ani přes dodatečně upozornění ze strany Dodavatele nebo Zákazník alespoň ve dvou případech nesplní svůj peněžitý dluh řádně a včas;
- dojde k porušení dodávky Komodity do odběrného místa Zákazníka po dobu delší než 10 dnů;
- Dodavatel zjistil po uzavření Smlouvy, že je ve vztahu k osobě Zákazníka vedeno insolvenční řízení nebo existují takové skutečnosti, podle kterých lze mít důvodně za to, že Zákazník nebude plnit své platební povinnosti;
- do 12 měsíců od podpisu Smlouvy nedojde k zahájení dodávek Komodity; tím ale není dotčeno právo Dodavatele na zaplacení náhrady podle čl. IV, odst. 9 písm. f) těchto VPPS;
- do zahájení dodávek Komodity, ale nejpozději po 2 měsících od podpisu Smlouvy, bez uvedení důvodů;
- jiné podstatné porušení Smlouvy Zákazníkem.

2. Dodavatel je oprávněn svá práva k přerušení dodávky Komodity a odstoupení od smlouvy využít i u jiných smluv uzavřených se Zákazníkem, resp. i u jiných odběrných míst Zákazníka. Vznikne-li Dodavatelí takové právo z důvodů spojených s jednou Komoditou, je oprávněn toto právo využít také ve smluvním vztahu ohledně druhé Komodity.

3. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy vedle případů upravených v EZ také v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Dodavatele, čímž se rozumí vylučně:

- bezúvodně ukončení dodávky dané Komodity;
- bezdůvodně neposkytování nebo nezajištění Související služby přítelatelé vylučně Dodavatelí; to neplatí, pokud je předmětem Smlouvy Komodita, a jako surovina;
- prodlení se zaplacením splatného dluhu Dodavatele po dobu delší než 14 dnů, pokud Dodavatel tento dluh neuhradí ani přes dodatečné upozornění ze strany Zákazníka;
- do 12 měsíců od podpisu Smlouvy nedojde k zahájení dodávek Komodity; tím ale není dotčeno povinnost Zákazníka uhradit náhradu podle čl. IV, odst. 9 písm. f) těchto VPPS;
- dojde k rozhodnutí o úpadku Dodavatele nebo k přijetí rozhodnutí, které má obdobné právní účinky.

4. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé straně; odstoupící strana zároveň oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.

5. Není-li ve Smlouvě nebo Produktových podmínkách sjednáno jinak, uzavírá se Smlouva na období 39 měsíců ode dne zahájení dodávek příslušné Komodity jako produkt kamardé s ceníkem Bronz. Pokud Základní strana nedoručí v období nejdříve 6 měsíců a nejpozději 5 měsíců před uplynutím doby trvání Smlouvy druhou straně písemně oznámení, že trvá na jejího ukončení k uvedenému datu, Smlouva se automaticky prodlužuje vazy o původně sjednanou dobu, a to i opakovaně. Prodloužení doby trvání Smlouvy podle tohoto odstavce je možné na dobu maximálně deseti (10) let ode dne účinnosti Smlouvy; po uplynutí této doby se Smlouva mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.

6. Smlouva na dobu určitou může být před uplynutím sjednané doby ukončena pouze doručení stran, její součástí bude i dohoda o kompenzaci Dodavatelí za předčasné ukončení Smlouvy; návrh dohody předkládá Zákazníkovi Dodavatel.

7. Pokud byla se Zákazníkem, který je spotřebitelem, Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, může Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 OZ od Smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoli sankce do 14 dnů ode dne uzavření této Smlouvy. Lhůta na odstoupení podle tohoto odstavce je zachována, je-li v jejím průběhu odstoupení odesláno Dodavatelí. V případě řádně podaného odstoupení od Smlouvy podle tohoto odstavce je Dodavatel povinen vrátit Zákazníkovi zaplacené finanční částky do 14 dnů od účinnosti odstoupení od Smlouvy; tím není dotčeno právo Dodavatele na zaplacení ceny

za množství Komodity, které Zákazníkovi na zá- této jeho výslovné žádosti skutečně dodal po dobu, byl jako dodavatel Zákazníka registrován u GTE, a.s., přičemž se uplatní cena dle ujednání ve Smlouvě, nebude-li cena pro tento případ stanovena cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu („ERÚ“). Právo Zákazníka od Smlouvy odstoupit dle tohoto odstavce je třeba uplatnit písemně u Dodavatele. Zákazník může odstoupit od Smlouvy za použití formuláře dle nařízení vlády č. 363/2013 Sb., jehož vzor je obsažen v předmluvních informacích. Zákazník spotřebitel, se kterým byla Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele, souhlasí s tím, že mu Dodavatelí informace ve smyslu § 1828 OZ může poskytnout též v jiné textové podobě, např. elektronicky.

8. Dodávka Komodity je vždy ukončena provedením konečného odčtu v souladu s příslušnými právními předpisy. Zákazník je povinen zaplatit cenu za dodávku Komodity a ceny Související služby do ukončení dodávky dané Komodity.

#### Článek IV. Cena a platební podmínky

1. Příslušný ceník Dodavatele pro danou Komoditu je sjednan ve Smlouvě, přičemž: (i) ohledně dodávek elektriny pro Zákazníka platí ceny dle distribučního tarifu Zákazníka určeného v souladu s příslušnými právními předpisy, (ii) ohledně dodávek zemního plynu je výsledná cena určena výši ročního odběru Zákazníka. Cena za dodávku Komodity je určena příslušným ceníkem a může být položkově členěna (např. jednotková cena za spotřebu a stálý měsíční plat). Zákazník je oprávněn požadovat změnu ceníku, pokud je to v souladu s Produktovými podmínkami a pokud Zákazník splňuje zvláštní podmínky pro použití požadovaného jiného ceníku Dodavatele. K účtováním cenám budou připočteny příslušné daně (daň z elektriny, daň z zemního plynu, daň z přidané hodnoty), event. jiné povinné platby dle platných právních předpisů.

2. Není-li přednětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, je cena tvořena cenou za dodávku příslušné Komodity a cenou za Související službu. Cenu za Související službu (jako cenu pevnou) a další podmínky distribučního tarifu stanoví ERÚ.

3. Zálohy Zákazník platí ve výši, v termínu a četnosti vypočtené a stanovené Dodavatelem v platebním kalendáři s ohledem na nejvyšší důvodně předpokládanou spotřebu v následujícím účtovacím období a vývoj ceny dané Komodity. Výši, splatnost nebo četnost nové zálohy zašle Dodavatel spolu s vyúčtováním za předchozí fakturační období. Dodavatel je oprávněn upravit výši, splatnost nebo četnost zálohy i v průběhu fakturačního období, pokud je evidentně nepřiměřená velikosti odběru nebo pokud dojde ke změně cen, a tuto úpravu je povinen Zákazníkovi oznámit.

4. Dodavatel po uplynutí fakturačního období provádí vyúčtování dodávky každé Komodity na základě údajů poskytnutých PDS. Délka fakturačního období činí zpravidla 12 měsíců, výj. mezi pravidelnými odečty. PDS provádí odečet či odhad spotřeby v souladu s příslušnými právními předpisy. Vyúčtování provádí Dodavatelí daňovým dokladem – fakturou, která obsahuje zákonné náležitosti daňového dokladu. Zjistí-li kterákoli ze stran chybu nebo omyl při vyúčtování plateb dle Smlouvy vzniklé např. nesprávným odečtem měřicího zařízení, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřicího zařízení oproti skutečné technicky nožné konstantě, chybou měřicího zařízení, použitím nesprávné ceny (sazby), početní nebo tiskovou chybou apod., má tato smluvní strana nárok na vzájemně vypořádání s druhou smluvní stranou.

5. Daňový doklad Dodavatelí odesle Zákazníkovi na jeho korespondenční adresu. Nedoplatek je splatný do čtrnácti dnů ode dne vystavení daňového dokladu není-li sjednána nebo pro konkrétní případ stanovena jiná lhůta splatnosti. Zákazník je povinen při platbách ve prospěch Dodavatele používat variabilní symboly stanovené Dodavatelem; platby zaplacené pod nesprávným variabilním symbolem budou považovány za neuhrazené až do doby, kdy Zákazník objasní Dodavatelí účel platby. Pokud Dodavatelí nepřevode platbu Zákazníka do následujícího účtovacího období, vrátí přeplatek Zákazníkovi nejpozději do třiceti dnů od vystavení daňového dokladu. O převezení přeplatku musí Dodavatelí Zákazníka vyrozumět. V případě, že má Dodavatelí vůči Zákazníkovi splatnou pohledávku, je oprávněn použít přeplatek na zaplacení proti této pohledávce; vznikne-li Zákazníkovi přeplatek na jedné z Komodit, může jej Dodavatelí započíst také na úhradu své pohledávky spojené s dodávkou druhé z Komodit. Obdobně je Dodavatelí oprávněn bez omezení vyplývajících z § 1933 a § 1987 OZ započíst jakoukoli jinou platbu provedenou Zákazníkem nad rámec pravidelných úhrad, ledaže Zákazník přímým úřad účel takové platby. O započtení Dodavatelí Zákazníka vyrozumí. Daňový doklad vystavený prostředky hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Dodavatele.



6. 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. Zákazník je oprávněn provádět platby inkasem z účtu, prostřednictvím SIPO, případně jiným vhodným způsobem (bezhotovostní převodem z účtu, vložení na účet Dodavatele, poštovní poukázkou aj.), na němž se s Dodavatelem dohodne. Zákazník nese náklady spojené s provedením platby ve prospěch Dodavatele a náklady vrácení přepłatku jinak než jeho výplatou na bankovní účet Zákazníka.

7. V případě prodlení s plněním peněžitého dluhu dle Smlouvy je Zákazník povinen zaplatit smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení, jde-li o Zákazníka, který není spotřebitelem. Zákazník, který je spotřebitelem, je povinen zaplatit zákonný úrok z prodlení.

8. Pokud Zákazník obdrží od Dodavatele potvrzení o splnění dluhu (kvitanci), neznamená taková kvitance, že Zákazník zaplatil i příslušnosti pohledávky, ani že zaplatil dříve splatná plnění. Vydání kvitance, aniž je dluh splněn, neznamená prominutí dluhu.

9. V níže uvedených případech je Zákazník povinen uhradit Dodavateli následující platby:

a) smluvní pokutu za porušení povinnosti podle čl. II odst. 5) písm. a), písm. e), písm. f) nebo písm. g), a to za každé jednotlivé odběrné místo ve výši 6 000 Kč (pro Zákazníky kategorie D, resp. v případě dodávky zemního plynu kategorie domácnosti), resp. 8 000 Kč (pro ostatní Zákazníky);

b) poplatek za uzavření splátkového kalendáře ve výši 120 Kč vč. DPH;

c) poplatek za přerušení, obnovení nebo ukončení dodávky Komodity, a to ve výši 907,50 Kč vč. DPH jako poplatek za odpojení, 907,50 Kč vč. DPH jako poplatek za opětovné připojení, 345 Kč vč. DPH jako poplatek za náklady spojené s přerušením dodávky Komodity nebo 1 080 Kč vč. DPH jako poplatek za náklady na marný výjezd;

d) poplatek za každou jednotlivou upomínku k zaplacení nebo jinou výzvu ke splnění jeho povinnosti, a to ve výši 100 Kč vč. DPH (v případě písemné upomínky nebo výzvy), resp. 10 Kč vč. DPH (v případě upomínky nebo výzvy zasláné pomocí SMS nebo e-mailu);

e) poplatek za vyhotovení kopie smluvního dokumentu (zejména Smlouvy) a jiného dokumentu (zejména faktury) nebo jakékoli kopie audiozáznamu souvisejícího se smluvním vztahem založeným Smlouvou ve výši 240 Kč vč. DPH za každý takový jednotlivý dokument nebo kopii audiozáznamu;

f) náhradu za zmaření Smlouvy při nezahájení dodávek Komodity do 12 měsíců od podpisu Smlouvy, a to ve výši součtu ušlého zisku, který by Dodavatel realizoval ze Smlouvy, a odměny zaplacené Dodavatelem příslušnému obchodnímu zástupci v souvislosti s podpisem Smlouvy;

g) poplatek za opakované vyřízení žádosti o přístup k osobním údajům (ve smyslu čl. 15 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnic 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)) ve výši 240 Kč vč. DPH.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že úhrady podle bodů a) a f) nepodléhají DPH. K poplatkům v bodech b), c), d), e) a g) je připočtena DPH ve výši zákonné sazby účinné v době nabytí účinnosti těchto VPPS. V případě změny DPH bude výše těchto poplatků adekvátně upravena.

10. Ujednání o smluvních sankcích nemá vliv na samostatný nárok oprávněné strany domáhat se náhrady škody a úroku z prodlení. Dodavatel má právo na náhrady škody v plné výši, a to i v rozsahu krytém smluvní pokutou nebo úrokem z prodlení. Celková výše úroků z prodlení není ve smyslu § 1805 odst. 2 OZ limitována výší jistiny.

11. V případě, že je ve vztahu k Zákazníkovi prohlášen úpadek, stávají se dnem zveřejnění takového rozhodnutí v insolvenčním rejstříku splatnými všechny stávající pohledávky Dodavatele za Zákazníkem.

Článek V. Reklamacce

1. Zjistí-li Zákazník nedostatky, chyby nebo omyly v souvislosti s dodávkou Komodity dle této Smlouvy, je oprávněn tuto skutečnost u Dodavatele reklamovat předáním výzvy k odstranění vady a k její nápravě („Reklamacce“).
2. Reklamacce musí obsahovat zejména:
  - a) číslo reklamované faktury vč. variabilního symbolu,
  - b) EAN/EIC a adresu odběrného místa,
  - c) při reklamaci měření čísla elektroměru/plynoměru a zjištěné stav,
  - d) přesný popis reklamované skutečnosti včetně odůvodnění a dokumentace Reklamacce,
  - e) další důležité skutečnosti a podklady rozhodné pro posouzení Reklamacce.

f) identifikační údaje Zákazníka, jeho podpis nebo podpis oprávněného zástupce.

3. Reklamacce vyúčtování plateb (nebo předpisu záloh) podle Smlouvy musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování (nebo do splatnosti první zálohy); pokud nebude dohodnuto jinak, nemá uplatněná Reklamacce odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb nebo záloh.

4. Dodavatel Reklamacce prošetří a výsledek šetření oznámí Zákazníkovi ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy Reklamacce obdržel, nestanovi-li právní předpis jinak; pokud byla Reklamacce oprávněná, bude provedeno vzájemně vypořádání nejpozději do 30 dnů po oznámení výsledku Reklamacce, nestanovi-li právní předpis lhůtu jinou.

Článek VI. Doručování, řešení sporů

1. Korespondence mezi stranami, např. právní jednání, faktury, upomínky, výzvy nebo žádosti o změnu Smlouvy („Zpráva“), bude činěna v českém jazyce a bude předána osobně či zaslána dopisem, datovou schránkou, faxem nebo e-mailem, zprávou SMS na kontaktní údaje druhé strany uvedené ve Smlouvě, případně jiným způsobem dohodnutým mezi Zákazníkem a Dodavatelem (např. on-line uživatelský přístup Zákazníka v souladu s podmínkami registrace). Zákazník s touto formou komunikace vyslovuje souhlas. Zpráva je doručena v okamžiku, kdy se dostala do dispozicí stěry adresáta, jinak také:

a) v případě odeslání dopisem nebo doporučeným dopisem třetí (3.) den ode dne předání Zprávy držitel příslušné poštovní licence nebo jiného odesílatel (vyhotovení) Zprávy, přičemž za doručení budou považovány i Zprávy, které se vrátí odesílateli jako nedoručené v důsledku neznámění nové aktuální adresy adresáta nebo které se vrátí z důvodu, že si je adresát v úložní době nevyzvedl, případně jejich převzetí odmít;

b) v případě odeslání (i) faxem, (ii) e-mailem nebo (iii) zprávou SMS při přijetí potvrzení o přijetí Zprávy (i) z přijímacího faxového přístroje, (ii) z přijímacího počítače nebo (iii) potvrzením na mobilní telefon odesílatel o doručení zprávy SMS na mobilní telefon adresáta, a to ve všech případech, pokud bude Zpráva přijata v pracovní den do 17.00 hod., a v opakovaném případě v pracovní den následující po dnu, kdy byla Zpráva odeslána.

2. Při komunikaci s Dodavatelem bude Zákazník pro účely jednoznačné identifikace uvádět alespoň své jméno a příjmení (obchodní firmu), datum narození (IČ), bydliště (sídlu) a EAN/EIC kód odběrného místa. Při komunikaci distančním způsobem je Dodavatel oprávněn si v zájmu prokázání totožnosti Zákazníka a zajištění bezpečnosti komunikace vyžádat další dodatečné informace.

3. Vznikne-li mezi Dodavatelem a Zákazníkem, který je spotřebitelem, spor při uzavření Smlouvy nebo z plnění Smlouvy, je Zákazník spotřebitel oprávněn obrátit se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na Energetický regulační úřad jako na orgán dozoru v energetických odvětvích ([www.eru.cz](http://www.eru.cz), Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava), týká-li se spor dodávek Komodit, nebo na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz), Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2) v ostatních případech. Na žádost Zákazníka spotřebitele jej bude Dodavatel v případě konkrétního sporu informovat o orgánu příslušném pro mimosoudní řešení daného sporu v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele. V případě Zákazníku, který Smlouvu uzavírá jako podnikatelé při své podnikatelské činnosti, se ve smyslu § 89a občanského soudního řádu sjednává místní příslušnost Okresního soudu v Ústí nad Labem, případně Krajského soudu v Ústí nad Labem.

Článek VII. Zvýšení VPPS a ceny

1. Dodavatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VPPS a ceník. Zvýšení ceny dodávky Komodity nebo změnu VPPS je Dodavatel povinen uveřejnit a oznámit Zákazníkovi nejpozději třicetý (30.) den před okamžikem, kdy má změna nabytí účinnosti. Zvýšení ceny dodávky Komodity nebo změnu VPPS Dodavatel uveřejní prostřednictvím svých webových stránek a ve svých kontaktních místech, popřípadě i jiným vhodným způsobem. Zákazníkovi tuto změnu oznámí některým ze způsobů doručování (dle volby Dodavatele) podle čl. VI. odst. 1. V případě, že Zákazník oznámí změny neodmítně a neodstoupí způsobem podle odstavce 2, platí, že se změnou souhlasí.

2. Pokud Zákazník nesoúhlasí s navrhovaným zvýšením ceny za dodávku Komodity nebo s navrhovanými změnami VPPS, má právo od Smlouvy bez uvedení důvodu odstoupit, a to doručením odstoupení Dodavateli nejpozději desátý (10.) den před dnem nabytí účinnosti nových VPPS nebo zvýšení ceny. Odstoupení je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno Dodavateli, neurčí-li Zákazník den později. Pokud Dodavatel oznámí změnu VPPS nebo zvýšení ceny dle Komodity Zákazníkovi spolu s počtením o právu od Smlouvy odstoupit nejpozději třicetý (30.) den před dnem jejich účinnosti, může Zákazník od Smlouvy odstoupit ve lhůtě tři (3) měsíce od data

zvýšení ceny nebo změny VPPS; na účinky odstoupení uplatní předchozí věta s tím, že pokud bylo odstoupení doručeno Dodavateli méně než 10 dnů před koncem měsíce, je účinné teprve k poslednímu dni následujícího kalendářního měsíce. V takovém případě se do doby zániku závazku cena a VPPS nemění. Právo odstoupit od Smlouvy Zákazníkovi nevzniká, jestliže dochází ke zvýšení regulované složky ceny, daní a poplatků, k jiné změně z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem ani v případě, že v souladu s Produktovými podmínkami dojde k uplynutí doby, po kterou se na Zákazníka používá některý zvýhodněný ceník.

3. Dodavatel je oprávněn měnit VPPS v rozsahu podmínek dodávek Komodit a vzájemných práv a povinností Dodavatele a Zákazníka a ceník v rozsahu všech jeho položek v případě legislativních změn, změny cen Komodit na velkoobchodním trhu, změny devizových kurzů, změny cenových předpisů a rozhodnutí, změny rozsahu služeb poskytovaných Zákazníkovi, změny podmínek na trhu s energiemi, požadavku na optimalizaci a vyváženost smluvního vztahu se Zákazníkem a požadavku na odstranění rizik neoprávněných zásahů do smluvního vztahu se Zákazníkem.

Článek VIII. Ostatní ustanovení

1. Smluvní strany jsou vázány projevy své vůle okamžikem podpisu Smlouvy, přičemž v tenlýž okamžik jim vznikají práva a povinnosti podle Smlouvy s výjimkou těch, u nichž Smlouva výslovně stanoví, že nabývají účinnosti teprve zahájením dodávky Komodit, nebo u nichž to vyplývá z jejich povahy (práva a povinnosti podmíněné dodávkami Komodity). Není-li dohodnuto jinak mezi Zákazníkem a Dodavatelem, počíná doba trvání Smlouvy běžet dnem zahájení dodávek Komodit. Smlouva vyvolá jen takové právní následky, které jsou v ní vyjádřeny, jakož i následky plynoucí přímo ze zákona (nejsou-li Smlouvou vyloučeny). Přijetí nabídky Smlouvy Zákazníkem s jakýmkoli dodatkem nebo odchylkou se vylučuje. Podpis Dodavatele může být nahrazen předtiskem jména a podpisu zmocněného zaměstnance Dodavatele nebo jiné osoby oprávněné jednat za Dodavatele.

2. Nedílnou součástí Smlouvy jsou příslušné Produktové podmínky (včetně ceníku). Strany mohou Smlouvu uzavřít nebo ji po vzájemné dohodě změnit i jinak než v písemné listinné formě. Tuto změnu je možné provést zejména (i) formou monitorovaného telefonního hovoru, v jehož rámci je Dodavatel oprávněn ověřit totožnost Zákazníka, (ii) elektronicky, kdy je vlastnoručně podpis Zákazníka zachycen pomocí speciálního elektronického zařízení jako např. tablet nebo zasláním naskenovaného či nakopírovaného formuláře Dodavatele s podpisem Zákazníka Dodavatelem, (iii) učiněním souhlasného projevu Zákazníka prostřednictvím webové aplikace na internetových stránkách Dodavatele nebo v rámci kontaktního či samobslužného místa Dodavatele, (iv) jednáním Zákazníka, které nepochybně svědčí o jeho vůli být Smlouvou nebo její změnou vázán, např. zaplacením příslušné platby.

3. Zákazník se zavazuje oznámit Dodavateli změny týkající se skutečnosti uvedených ve Smlouvě a změny ve svých právních poměrech nebo identifikačních údajích, které mají nebo mohou mít důsledky na plnění povinností z této Smlouvy, a to neprodleně, nejpozději však do osmi (8) dnů od okamžiku, kdy nastaly. Je zejména povinen oznámit a doložit svůj vstup do likvidace, zahájení insolvenčního řízení, změnu kontaktních údajů apod.

4. Pokud Zákazník jako zmocnitel pověřil jednáním za svoji osobu zmocněnce, kterému udělil plnou moc, musí taková plná moc konkrétně specifikovat jednání, k nimž je zmocněnec oprávněn, přičemž Dodavatel je oprávněn požadovat, aby plná moc nebyla vystavena více než 3 měsíce před dnem, kdy je předložena Dodavateli, a/nebo aby byl podpis Zákazníka na plné moci úředně ověřen.

5. Všechny skutečnosti a informace týkající se Smlouvy a jejího plnění se podle dohody stran považují za důvěrné. Zákazník se zavazuje, že je bez souhlasu Dodavatele nesmí poskytnout třetímu subjektu, ležeba by k takovému poskytnutí by, oprávněn na základě právního předpisu.

6. Zákazník potvrzuje, že obdržel kompletní text Smlouvy včetně těchto VPPS a Produktových podmínek, seznámil se s jejich obsahem a významem a souhlasí s nimi. Zákazník, který je spotřebitelem, potvrzuje, že před uzavřením Smlouvy obdržel předmluvní informace, seznámil se s jejich obsahem a významem a souhlasí s nimi.

7. Tyto VPPS jsou platné od 25. května 2018 a účinné pro všechny smlouvy uzavřené po 25. květnu 2018. Tyto VPPS se mohou použít na smlouvy uzavřené před tímto datem na základě individuální dohody mezi Zákazníkem a Dodavatelem.