

A. ÚVOD

1. Poskytování (sdružených) služeb dodávky elektřiny nebo (sdružených) služeb dodávky zemního plynu vám, jakožto Zákazníkovi, se řídí smlouvou o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu (dále jen „Sdružená smlouva“) nebo smlouvou o dodávce elektřiny a/nebo plynu (dále jen „Smlouva pouze o dodávce“). Sdružená smlouva nebo Smlouva pouze o dodávce dále také společně jako „Smlouva“, se řídí těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) společnosti TEDOM energie s.r.o., IČ: 03328325, se sídlem Klášterského 731/13, Komárov, 617 00 Brno (dále jen „Dodavatel“) a ceníkem pro vámi vybraný produkt ve Smlouvě (dále jen „Produktový ceník“) a Ceníkem ostatních služeb.
2. Zákazníka a Dodavatele dále označujeme jako „Účastník/Účastníci“. Elektřinu a zemní plyn dále označujeme jako „Komodita/Komodity“. Komoditu Vám budeme dodávat za podmínek stanovených v Produktovém ceníku vámi vybraného produktu z naší nabídky (dále jen „Produkt“).

B. SMLUVNÍ VZTAH

1. Náš návrh Smlouvy nemůžete jednostranně měnit. V případě, že náš návrh Smlouvy jakkoli změníte, nedojde k uzavření Smlouvy.
2. Podpisem Sdružené smlouvy souhlasíte s tím, že uzavřeme smlouvu o zajištění služby distribuční soustavy s provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „Distributor“) a Distributorovi poskytneme vaše osobní a kontaktní údaje. Uzavření smlouvy s Distributorem nám umožní dodávat vám Komoditu dle Sdružené smlouvy.
3. Aktuální VOP, Produktové ceníky a Ceník ostatních služeb jsou pro vás trvale k dispozici na www.tedomenergie.cz, nebo si je můžete zdarma vyžádat telefonem či e-mailem uvedeným tamtéž.
4. Náš smluvní vztah s vámi se řídí zejména energetickým zákonem (dále jen „EZ“) a občanským zákoníkem (dále jen „OZ“).

C. DODÁVKA KOMODITY

1. Zavazujeme se dodávat vám Komoditu v kvalitě stanovené právními předpisy a převzít za vás odpovědnost za odchylku. Vaši povinnosti je zaplatit nám za dodanou Komoditu a související služby v elektroenergetice a/nebo plynárenství.
2. Komoditu dodáváme do vašeho odběrného nebo předávacího místa (dále jen „OM“) ve sjednaném množství, jinak podle vašich potřeb, a v souladu s hodnotou rezervovaného příkonu nebo hodnotou hlavního jističe před měřicím zařízením v případě elektřiny (dále jen „Elektroměr“), v případě plynu s hodnotou rezervované kapacity před měřicím zařízením (dále jen „Plynoměr“) sjednanou ve smlouvě o připojení s Distributorem. Dodávka se uskutečňuje v souladu s pravidly provozování distribuční soustavy a podmínkami distribuce Komodity vydanými Distributorem.
3. Dodávka bude zahájena a může trvat jen pokud je OM způsobilé k dodávce. Zákazník je povinen řídit se pokyny příslušného Distributora k regulaci odběru Komodity a strpět jeho oprávnění k provedení omezení nebo přerušení dodávek v případech stavu nouze a v činnosti bezprostředně zamezujících jeho vzniku.
4. V době od zahájení dodávky Komodity podle Smlouvy a po celou dobu její platnosti je Zákazník povinen nebýt smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem, podle kterého by měla být dodávána Komodita do OM uvedeného ve Smlouvě. Porušením této povinnosti zaniká naše odpovědnost za odchylku. Po podpisu této Smlouvy nesmíte bez jejího řádného ukončení učinit žádné jednání, které by umožnilo jinému dodavateli dodávat Komoditu do vašeho OM.
5. Dojde-li k přerušení nebo omezení dodávek Komodity ze strany našich dodavatelů nebo některého z dodavatelů našich dodavatelů, z důvodu vyšší moci, obchodních restrikcí nebo z jakéhokoliv jiného důvodu, jsme oprávněni Vám přerušit, omezit nebo ukončit dodávky Komodity, přičemž v takovém případě vám vůči nám nevznikají žádné nároky z porušení Smlouvy.
6. Vyjde-li po uzavření Smlouvy najevo, že jste vůči předchozímu dodavateli Komodity v prodloužení s úhradou jakékoliv platby, nejste nebo nebudete schopni plnit své závazky ze Smlouvy, máte jiné neuhrazené pohledávky po splatnosti vůči 3. osobám, jste povinným, případně jste dlužníkem nebo povinným v probíhajícím exekučním či insolvenčním řízení, a/nebo pokud si to Účastníci sjednali, jste povinen poskytnout nám za účelem zajištění budoucích pohledávek jistotu ve výši trojnásobku předpokládané měsíční zálohy (dále jen „Jistota“), a to nejpozději do pěti dnů od doručení naší žádosti. Nesložíte-li Jistotu včas a v plné výši, jsme oprávněni pozastavit dodávky Komodity. Jsme oprávněni jednostranně složenou Jistotu započítat na jakoukoliv pohledávku za vámi, s jejíž úhradou jste v prodloužení delším než 15 dnů, o čemž jsme povinni vás informovat. Nedohodneme-li se jinak, jste povinen do 15 dnů od doručení naší výzvy doplnit Jistotu na původní výši. V případě, že Jistotu v požadované výši včas nesložíte nebo ji nedoplníte na původní výši, jedná se o podstatné porušení vaší povinnosti a my jsme oprávněni od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit. Jistotu, resp. její nevyčerpanou část, vám vrátíme do 30 dnů od ukončení Smlouvy.
7. Máte povinnost poskytnout nám jakékoliv informace, potřebné pro plnění Smlouvy, na naší žádost nám bez zbytečného odkladu předložit dokumenty prokazující vaši schopnost plnit veškeré platební závazky vyplývající ze Smlouvy (zejm. výpis z Centrální evidence exekucí a insolvenčního rejstříku, který dokazuje, že vůči vám nejsou vedeny exekuce nebo nejste

- v úpadku) a činit všechna jednání nutná pro úspěšné provedení změny dodavatele. Pokud nám tuto součinnost nebudete řádně poskytovat, jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy.
8. Pokud se dopustíte neoprávněného odběru Komodity, má Distributor povinnost přerušit nebo ukončit dodávku. Přerušeni nebo ukončení dodávky Komodity provede příslušný Distributor na naší žádost a na vaše náklady. Při přerušeni nebo ukončení dodávky Komodity, ke kterému došlo v souvislosti s porušením smluvních povinností, vám nevzniká právo na náhradu škody a/nebo ušlého zisku.
 9. Zákazník uděluje Dodavateli předem souhlas s postoupením Smlouvy podle § 1895 OZ.

D. PRODUKT A CENA

1. Cena za dodanou Komoditu je uvedena ve Smlouvě nebo v Produktovém ceníku vámi zvoleného Produktu. Cena zahrnuje DPH, daně a poplatky stanovené právními předpisy. Pokud jsme spolu uzavřeli Sdruženou smlouvu, jste povinni hradit i cenu služby distribuční soustavy a další regulované platby. Pokud od nás odeberáte plyn, budeme po vás požadovat také zaplacení poplatku za zajištění bezpečnostního standardu dodávky, který bude vypočten jako součin našich nákladů na zajištění bezpečnostního standardu dodávky pro dané období na jednu prodanou MWh a vašeho odběru plynu v MWh. Poplatek za zajištění bezpečnostního standardu bude zahrnut do vyúčtování sdružených služeb dodávky plynu.
2. Zrušíme-li váš Produkt, informaci uveřejníme nejméně třicet dnů předem a ve stejné lhůtě vás budeme informovat, na jaký Produkt budete převedeni. Námí navržený Produkt nemusíte přijmout, z naší nabídky si můžete vybrat jakýkoliv jiný, jehož podmínky splňujete. Případně můžete vypovědět smlouvu za podmínek uvedených níže v odst. H.2.
3. Pokud přestanete v době trvání Smlouvy plnit podmínky Produktu uvedené v příslušném Produktovém ceníku, máme právo odstoupit od Smlouvy.
4. Pokud požadujete dodávku Komodity osvobozenou od daně, jste povinni nám doložit, že jste držitelem povolení k nabytí Komodity osvobozené od daně. Jinak vám budeme účtovat cenu včetně všech daní. Zánik či zrušení povolení jste povinni nám písemně oznámit.

E. FAKURAČNÍ OBDOBÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Fakturační období je vymezeno pravidelnými odečty měřicích souprav v odběrném místě.
2. Faktury vystavené z naší strany jsou splatné do 14 dnů od data vystavení. Případně-li poslední den splatnosti na den pracovního klidu, posouvá se splatnost faktury na nejbližší následující pracovní den. Termínem úhrady se rozumí datum připsání částky na účet příjemce.
3. Na úhradu odebrané, ale dosud nevyfakturované Komodity se zavazujete platit v náš prospěch zálohy dle plánu záloh, platebního kalendáře nebo zálohových faktur vydaných na následující zúčtovací období. Zálohy nastavujeme podle množství odebrané Komodity a pravidelně kontrolujeme jejich výši. V případě potřeby vyšší záloh upravujeme s přihlednutím na vývoj cen a dalších faktorů, ovlivňujících budoucí náklady na spotřebu, nejvýše však v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby Komodity. Změní-li se v průběhu zúčtovacího období množství odebrané Komodity, cena Komodity či charakter odběru, jsme oprávněni změnit výši, počet a splatnost záloh.
4. Rozdíl mezi zálohou a skutečnou cenou dodávky se vyrovná na základě vystavené faktury s tím, že doplatek Zákazník uhradí v předepsaném termínu splatnosti. Případně přeplatky do částky 100 Kč použijeme na úhradu záloh na další období, nad tuto výši je do 30 kalendářních dnů automaticky vrácíme na účet Zákazníka, určený ve Smlouvě k tomuto účelu.
5. Svě platby jste povinni uhradit do data splatnosti a označit našim variabilním symbolem.
6. Dostanete-li se po ukončení Smlouvy do prodloužení se zaplacením jakékoliv pohledávky, jste povinni nám uhradit poplatek ve výši 30 % z dlužné částky, nejmeně však 350 Kč, budete-li nám dlužní do 10.000 Kč (včetně); budete-li nám dlužní více, jste povinni nám uhradit poplatek ve výši 20 % z dlužné částky, maximálně však 5.000,- Kč. K poplatku bude připočtena DPH. Poplatek slouží ke krytí části nákladů na vymáhání.
7. Pokud bude vaše faktura vystavena v eurech, použijeme u položek fakturovaných v českých korunách (zpravidla položky distribuce) pro přepočít kurzu ČNB středně platný ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

F. KOMUNIKACE A DORUČOVÁNÍ

1. Pro komunikaci s námi můžete používat tyto formy komunikace: prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, osobní předání písemnosti, elektronickou zprávu nebo zprávu SMS zaslanou na kontaktní číslo mobilního telefonu. Kontaktní adresy, telefonny a e-mailové adresy jsou uvedeny ve Smlouvě a na stránkách www.tedomenergie.cz.
2. Preferovaný způsob kontaktu z naší strany si zvolíte na Smlouvě. V průběhu smluvního vztahu ho můžete kdykoliv změnit. My se budeme snažit vaši volbu respektovat.

Všeobecné obchodní podmínky

2/2

3. Kontaktovat vás můžeme telefonicky, prostřednictvím SMS, či jinými technickými prostředky. Váš telefonický požadavek můžeme v zájmu ochrany vašich zájmů odmítnout, pokud nebudeme mít jistotu, že hovoříme skutečně s vámi. Důležitá vyrozumění budeme zasílat na vaši e-mailovou adresu nebo dopisem, proto vždy udržujte svoje kontaktní údaje aktuální.
4. Veškerá sdělení týkající se Smlouvy se považují za doručena, pokud byla odeslána na poslední známou kontaktní adresu sdělenou Zákazníkem. Účinky doručení nastanou i v případě, že druhý Účastník odmítne zásilku přijmout nebo pošta vrátí zásilku jako nedoručitelnou. V takových případech sjednávají Účastníci, že účinky doručení nastanou následující den po dni, ve kterém se nedoručitelná zásilka vrátila odesílateli.
5. Potvrzujete, že se můžeme spolehnout na to, že e-maily nám adresované z vašeho e-mailu uvedeného ve Smlouvě, jste napsali vy.

G. REKLAMACE A ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Reklamací musí být doručena písemně a musí obsahovat vaši identifikaci (např. zákaznické číslo, variabilní symbol faktury) a přesný popis skutečnosti, které jsou předmětem reklamací. Reklamací uplatníte co nejdříve, pokud ji neuplatníte 30 dnů od obdržení faktury, váš nárok na reklamaci faktury zaniká.
2. Reklamací prošetříme a do 15 dnů od jejího doručení vás budeme informovat o výsledku. U reklamaci souvisejících s distribucí Komodity, například u reklamace měření spotřeby, se tato doba prodlužuje o dobu vyřizování s Distributorem. Při oprávněné reklamaci provedeme vzájemné vypořádání v platbách do 15 dnů od jejího vyřízení.
3. Podání reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost faktury a povinnost hradit předepsané zálohy ve lhůtě splatnosti.
4. Zákazník v postavení spotřebitele má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smluv. Své návrhy může zákazník uplatnit u ERÚ (www.eru.cz), případně u České obchodní inspekce (www.coi.cz), které jsou orgánem příslušným spotřebitelské spory v rámci své působnosti rozhodovat.

H. ZMĚNA VOP, PODMÍNEK PRODUKTU A CENY

1. Máme právo měnit VOP, Produktový ceník i Ceník ostatních služeb. Takovou informaci uveřejníme nejméně třicet dnů před dnem účinnosti na www.tedomenergie.cz.
2. O zvýšení obchodní složky ceny, ceny za službu obchodu v případě Produktů se spotovou cenou, zásadních změnách VOP, Produktového ceníku či Ceníku ostatních služeb vás vždy informujeme smluvním způsobem komunikace. V takovém případě jste oprávněni Smlouvu nejpozději deset dnů přede dnem účinnosti změny vypovědět s účinností k poslednímu dni přede dnem účinnosti změny.
3. Právo na výpověď Smlouvy dle předchozího odstavce nevzniká při zvýšení ceny distribuce, která je cenou regulovanou, nebo daní a poplatků. Změnou VOP, Produktového ceníku a Ceníku ostatních služeb podléhající povinnosti Dodavatele informoval Zákazníka není aktualizace z důvodů změny údajů, které jsou čistě informačního charakteru a nejsou určeny dohodou Účastníků (např. identifikační údaje, název Produktu) nebo z důvodu zajištění souladu s obecně závaznými právními předpisy.

I. PLATNOST SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

1. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je doručena písemná výpověď k nám jako Dodavatel. Zákazníci v postavení spotřebitele, kteří odebírají Produkt, jehož cena je přímo závislá nebo odvozená od změny ceny Komodity na organizovaných trzích s elektřinou nebo plynem, jsou oprávněni Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je doručena písemná výpověď k nám jako Dodavatel.
2. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, je toto období uvedeno ve Smlouvě. Uplynutím určité doby, na kterou je Smlouva uzavřena, Smlouva nezaniká, ale mění se na Smlouvu na dobu neurčitou. Nemá-li kterýkoli z Účastníků zájem na prodloužení Smlouvy na dobu neurčitou, je povinen nejpozději 3 měsíce před uplynutím ujednané určité doby doručit druhému z Účastníků výpověď Smlouvy.
3. V případě, že Smlouvu ukončíte mimo výše uvedené termíny, budeme muset bohužel uplatnit sankci, která je stanovena ve Smlouvě.
4. Účastníci mohou od Smlouvy odstoupit i v případě podstatného či opakovaného porušení Smlouvy a v případě zahájení insolvenčního řízení ohledně Zákazníka, nebo pravomocného rozhodnutí o úpadku Dodavatele. Od Smlouvy jsme oprávněni odstoupit zejména v případě, vašeho porušení platebních povinností, které nenapravíte ani po výzvě k nápravě.
5. Pokud vám zaniklo vlastnické nebo užívací právo k odběrnému místu, jste oprávněni Smlouvu vypovědět. V takovém případě výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího poté, co nám bude vaše výpověď doručena.
6. Pokud Smlouvu uzavřel Zákazník v postavení spotřebitele s Dodavatelem distančním způsobem nebo mimo jeho obchodní prostory, je oprávněn vypovědět smlouvu až do 15. dne po zahájení dodávky Komodity. Výpovědní doba činí 15 dnů a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

7. Byla-li Smlouva uzavřena mimo obvyklé prostory dodavatele nebo distančním způsobem, může Zákazník v postavení spotřebitele od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření.
8. Veškeré úkony směřující k ukončení smlouvy (odstoupení, výpovědi) musíte učinit písemně. Pokud si však výpověď Smlouvy před jejím skončením rozmyslíte, můžeme se na pokračování Smlouvy domluvit i telefonicky.
9. V případě, že dojde k předčasnému ukončení smlouvy nebo dodávek Komodity z důvodu uvedeného v článku C.5 nebo z důvodu ukončení naší činnosti jako obchodníka s komoditou, nevznikají Vám vůči nám nároky na náhradu škody, ať už z důvodu vyšších cen o dalšího dodavatele komodity nebo z jakéhokoliv jiného důvodu.

J. ÚROKY Z PRODLENÍ A DALŠÍ SMLUVNÍ POPLATKY

1. Při prodlení s úhradou kterékoliv splatné pohledávky vzniká Zákazníkovi povinnost zaplatit smluvní úrok z prodlení ve výši 0,04 % z dlužné částky, a to za každý den prodlení až do zaplacení. Toto ustanovení se netýká smluvních vztahů se spotřebiteli, kteří jsou povinni uhradit zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené příslušným právním předpisem.
2. V případě, že se dostanete do prodlení s placením, jste nám za vystavování upomínek povinni zaplatit smluvní poplatek dle platného Ceníku ostatních služeb.
3. V situacích, kdy dojde k zahájení přerušení dodávky Komodity do vašeho OM nebo k jejímu přerušení či obnově dodávky nebo ukončení dodávky, se zavazujete uhradit poplatky spojené s těmito úkony ve výši stanovené Ceníkem ostatních služeb, právními předpisy, případně ceníkem příslušného Distributora.
4. Všechny poplatky, výjma těch sankčních, jsou uvedeny včetně DPH. Při změně sazby DPH výši poplatků přizpůsobíme podle aktuální výše DPH.

K. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s ustanoveními zvláštních právních předpisů, zejména v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Tyto údaje zpracováváme pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění dle Smlouvy, k jejímu ukončení a uplatňování práv ze Smlouvy.
2. Více informací o zpracování osobních údajů včetně svých práv naleznete na našich webových stránkách www.tedomenergie.cz

L. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Pokud jsou ve Smlouvě, VOP či Produktovém ceníku ujednání, která upravují rozdílně stejnou problematiku, mají ujednání ve Smlouvě přednost před ujednáními Produktového ceníku a ujednání v Produktovém ceníku před ujednáními VOP.
2. Ve všech neupravených Smlouvou, VOP, Produktovým ceníkem či Ceníkem ostatních služeb se postupuje dle příslušných právních předpisů.
3. Ukáže-li se nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy, VOP nebo Produktového ceníku neplatným nebo nevykonatelným, nemá taková neplatnost nebo nevykonatelnost vliv na platnost a vykonatelnost ostatních ustanovení. Účastníci sjednávají, že v takovém případě nahradí neplatné nebo nevykonatelné ustanovení takovým platným nebo vykonatelným ustanovením, které v maximální míře zachová záměr neplatného nebo nevykonatelného ustanovení. Totéž platí i pro případ eventuelní smluvní mezery a změny platnosti dotčených právních předpisů.
4. V případě více OM Zákazníka dle Smlouvy platí jednotlivá ustanovení Smlouvy, VOP a Produktového ceníku, pokud není stanoveno jinak, zvlášť pro každé OM.
5. Při uzavírání, změně nebo ukončování Smlouvy či při dalším písemném styku lze náš podpis nahradit kopíí. Pokud při těchto úkonech pověřujete zmocnítele, budeme od vás vyžadovat doložení plné moci v písemné podobě.
6. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 1. 2023.