

OBCHODNÍ PODMÍNKY MND ENERGIE A.S. PRO DODÁVKY PLYNU A ELEKTŘINY

(účinné od 1. února 2024 pro zákazníky MND kategorií Domácnost a Maloodběratel)

NÁŠ VZTAH S VÁMI

Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, kterou s námi uzavíráte.

Tyto Obchodní podmínky (dále jen „OP“) upravují vztahy mezi námi - obchodníkem s komoditou, společností MND Energie a.s., se sídlem Evropská 866/71, Vokovice, 160 00 Praha 6, IČ: 29137624, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 18749 (dále jen „MND“), a Vámi - zákazníkem, který s námi uzavřel Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu nebo elektřiny (dále jen „Smlouva“ a „komodita“).

Smlouva může být uzavřena a měněna písemně nebo pomocí prostředků komunikace na dálku, přičemž Váš souhlas s takto uzavřenou Smlouvou je projeven v elektronické podobě, například podpisem na tablet či jiné obdobné zařízení, vyplněním a odesláním objednávky na našich webových stránkách apod. Svým souhlasem ke Smlouvě potvrzujete, že obsahu Smlouvy včetně příslušného Ceníku a těchto OP rozumíte a bez výhrad je akceptujete. Ceník má přednost před Smlouvou i OP.

PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

My se zavazujeme dodávat Vám komoditu a zajistit pro Vás související služby. Vy se zavazujete platit nám řádně a včas zálohy a faktury za odebranou komoditu a související služby.

Komoditu ve stanovené kvalitě Vám budeme dodávat do každého odběrného místa uvedeného ve Smlouvě (dále jen „OM“), k tomu též zajistíme související služby (přepravu či distribuci komodity) a převezmeme odpovědnost za odchylku vůči operátorovi trhu. Dodávka a odběr komodity se považují za zahájené prvním dnem faktického uskutečnění dodávek a odběru, nebo osazením měřidla příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“). K provedení změny dodavatele komodity budeme potřebovat Vaši součinnost, zejména úplné a pravdivé údaje týkající se Vás a Vašeho OM a platnosti Vaší stávající smlouvy.

Vaší povinností je kromě placení celkové ceny komodity včetně regulované složky, daní a poplatků také (1.) umožnit pověřeným osobám přístup k měřidlu, (2.) odebírat komoditu pouze přes měřidlo připojené PDS, (3.) neprodleně nás upozornit na zjištěné poruchy měřidla a (4.) předávat nám úplné a pravdivé informace. Dodávku komodity Vám můžeme přerušit či ukončit dle zákona č. 458/2000 Sb., Energetický zákon (dále jen „EZ“), a to zejména pro neoprávněný odběr komodity, při zjištění neoprávněné manipulace s měřidlem anebo neumožníte-li přístup k měřidlu ani po opakované výzvě MND či PDS.

CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cenu naleznete vždy v příslušném Ceníku a jeho příloze, detaily placení záloh pak v rozpisu záloh.

Celkovou cenu tvoří (1.) cena obchodní (tj. cena MND za odebranou komoditu a služby dodávky), jejíž výše je stanovena v Ceníku a (2.) regulovaná složka ceny (tj. cena za distribuci), kterou stanovuje Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“), a jejíž výše je uvedena v příloze Ceníku. K ceně budeme rovněž účtovat daně a poplatky v zákonné výši. Ceník je zveřejněn na našich webových stránkách a je zároveň přílohou Smlouvy.

Za dodanou a odebranou komoditu budete platit formou záloh a vyúčtování. Výši a četnost záloh stanovíme rozpisem záloh, který Vám zašleme do pěti dnů po zahájení dodávky. V případě cenových úprav či výraznější změně Vaší spotřeby si vyhrazujeme právo upravit Vám výši anebo četnost záloh pro následující zúčtovací období. Tuto změnu Vám oznámíme formou nového rozpisu záloh. Změní-li se regulovaná složka ceny, daně či poplatky, upravíme Vám odpovídajícím způsobem účtovanou konečnou cenu.

Způsob placení záloh i vyúčtování si můžete zvolit. Platba se považuje za splněnou okamžikem připsání částky na náš účet. V případě prodlení s úhradou zálohových plateb nebo vyúčtování Vám můžeme ze zákona vyúčtovat náhradu škody za každou odeslanou upomínku. Vaší povinností je zajistit, aby veškeré platby v náš prospěch byly označeny požadovaným identifikátorem (variabilní či jiný ve Smlouvě stanovený symbol). Přeplatek z vyúčtování vracíme bez zbytečného odkladu, po započtení případné pohledávky, na Váš účet uvedený ve Smlouvě, nebo poštovním poukazem. Přeplatek nebo nedoplatek do 500Kč převedeme do dalšího zúčtovacího období. Chcete-li nastavit toto pravidlo jinak, zavolejte nám.

FAKTURACE A ODEČTY STAVU MĚŘIDEL

Odečty stavu měřidel, na základě kterých Vám zasíláme fakturu, provádí PDS zpravidla jednou za rok.

Délka zúčtovacího období nepřesáhne 14 měsíců, resp. 12 měsíců je-li Vaše OM vybaveno průběhovým měřením. Neumožníte-li PDS přístup k měřidlu a nesdělíte-li ani ověřitelné údaje o spotřebě do tří pracovních dnů od doručení výzvy k nahlášení stavů měřidel, provede PDS dle zákona vyúčtování odhadem. Mimořádné vyúčtování Vám zajistíme za cenu a podmínek dle ceníku PDS.

Vždy po skončení zúčtovacího období každého OM, při ukončení Smlouvy, anebo při ukončení či přerušení dodávky komodity, Vám vystavíme daňový doklad (fakturu) dle platných předpisů. Ve faktuře budou vypořádány zaplacené zálohy pro příslušné OM a zúčtovací období. Faktury budou vystavovány a zasílány ve formě, kterou si zvolíte (písemně anebo elektronické ve formátu *.pdf).

REKLAMACE

Pokud nesouhlasíte se zasláným vyúčtováním, neváhejte nás kontaktovat písemně nebo e-mailem.

Do 30 kalendářních dnů od doručení faktury můžete vyúčtování reklamovat, jinak se má za to, že jsou údaje uvedené v naší faktuře správné. Na faktuře doporučujeme zejména zkontrolovat, zda odečet spotřeby odpovídá skutečnosti. Reklamací je třeba uplatnit písemně na adrese: MND Energie a.s., Zákaznické centrum, Evropská 866/67, Vokovice, 160 00 Praha 6, případně elektronicky na: reklamace@mnd.cz.

Reklamaci prověříme a výsledek šetření Vám oznámíme do 15 kalendářních dnů od obdržení reklamace. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena. Bude-li reklamáce oprávněná, vystavíme Vám nové vyúčtování.

TRVÁNÍ SMLOUVY

Necháváme Vám volné ruce pro rozhodování - naše smlouvy jsou na dobu neurčitou.

Naše Smlouva nabývá účinnosti dnem, kdy od Vás podepsanou Smlouvu obdržíme. Při uzavření Smlouvy, či kdykoli později v době jejího trvání, si můžete sjednat dodatkový balíček k základnímu produktu, dle pravidel takového balíčku. Nabídku balíčků najdete na našich webových stránkách. Nabízíme v nich např. fixaci ceny. Při sjednání dodatkového balíčku současně s uzavřenou Smlouvou bude za začátek účinnosti balíčku považován den zahájení věcného plnění Smlouvy. Pokud si balíček sjednáte kdykoli později v době trvání Smlouvy, začátek účinnosti bude v den jeho aktivování. Po obdržení Vaší žádosti Vám potvrdíme sjednání balíčku SMS či e-mailovou zprávou a písemným potvrzením odeslaným na Vaši adresu. Při sjednání dodatkového balíčku na dobu určitou přejde Smlouva přechodně, po dobu trvání takového balíčku, na režim smlouvy na dobu určitou uvedenou v platném ceníku balíčku a po jejím uplynutí bude poskytován opět základní produkt, nedohodneme-li se spolu jinak, nebo neukončíte-li Smlouvu ke dni uplynutí doby trvání dodatkového balíčku. Po dobu účinnosti dodatkového balíčku nejsme oprávněni Smlouvu vypovědět.

UKONČENÍ SMLOUVY

Naši Smlouvu můžete kdykoliv bez udání důvodu vypovědět s tříměsíční výpovědní dobou, nebo ke konci doby trvání dodatkového balíčku.

Smlouvu lze ukončit výhradně písemnou formou, a to buď (1.) vzájemnou dohodou; nebo (2.) výpovědí doručenou druhé smluvní straně s tříměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi, případně výpovědi do dvacátého dne před uplynutím sjednané doby trvání dodatkového balíčku s účinností ke dni uplynutí sjednané doby jeho trvání; nebo (3.) odstoupením od Smlouvy z Vaší strany, pokud bychom porušili Smlouvu podstatným způsobem; nebo (4.) výpovědí Smlouvy z Vaší strany při uplatnění Vašich práv v souvislosti se zvýšením ceny či změnou podmínek z naší strany (více v části Ostatní ujednání); nebo (5.) odstoupením od Smlouvy z naší strany, pokud (a) budete opakovaně v prodlení s placením záloh nebo faktur za dodávku komodity a nezaplatíte-li nám ani na výzvu v dodatečné lhůtě, (b) v případě Vašeho neoprávněného odběru komodity anebo (c) neukončíte-li smlouvu s předchozím dodavatelem nejpozději do zahájení věcného plnění naší Smlouvy, pokud jste k tomu nezmocnili přímo nás. Odstoupit můžeme také, nesplníte-li ani přes výzvu další povinnosti týkající se měřidla (více v části Práva a povinnosti stran). Před ukončením odběru komodity se zavazujete provést odhlášení odběru a dohodnout termín odpojení měřidla. Neumožníte-li osobě pověřené PDS provést konečný odečet nebo odpojit měřidlo, odpovídáte za celý odběr až do té doby, než nám nebo PDS bude umožněno tyto úkony provést.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Kromě možnosti Smlouvu vypovědět můžete využít svého práva od Smlouvy odstoupit, a to do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, jste-li spotřebitel a Smlouva byla uzavřena distančně nebo za použití prostředků komunikace na dálku. V případě, že bychom Vám zvýšili cenu anebo změnili podmínky, máte právo Smlouvu vypovědět.

Budeme-li chtít zvýšit cenu či měnit jiné smluvní podmínky, návrh zveřejníme nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti změny na našich webových stránkách a budeme Vás o tom informovat. V návrhu bude uvedeno datum, od něhož má ke změně dojít (tj. datum účinnosti změny). Nebudete-li s návrhem na zvýšení ceny či změnou smluvních podmínek souhlasit, máte právo za podmínek uvedených v EZ závazek ze Smlouvy bez postihu vypovědět. Nevypovíte-li Smlouvu nejpozději desátý den přede dnem účinnosti změny, platí, že navrženou změnu akceptujete. Právo na výpověď Vám však nevzniká při zvýšení regulované složky ceny, příslušných daní a poplatků, nebo v případě změny podmínek z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem. Před podpisem Smlouvy jsme Vás upozornili, že jste-li spotřebitel a Smlouva byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo naše obchodní prostory, pak máte právo od Smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů ode dne jejího uzavření, přičemž postačuje, když je odstoupení před uplynutím této lhůty odesláno.

Zpracování Vašich osobních údajů provádíme v souladu se zákonem a dbáme ochrany Vašich práv.

Jako správce Vašich osobních údajů je zpracováváme v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a s nařízením EU 2016/679 („GDPR“). Vašimi osobními údaji jsou především: jméno, příjmení, bydliště, datum narození, číslo bankovního účtu a kontaktní údaje. Podpisem Smlouvy nám vzniká právo shromažďovat, zpracovávat a uchovávat Vaše osobní údaje uvedené na Smlouvě a získané během smluvního vztahu pro účely plnění Smlouvy a zákonných povinností a pro marketingové účely MND. Vaše osobní údaje budou zpracovány manuálně i elektronicky našimi zaměstnanci, případně našimi partnery. Seznam zpracovatelů naleznete na našich webových stránkách a na vyžádání Vám jej poskytneme.

Podrobné informace ke zpracování a uchování Vašich osobních údajů naleznete na www.mnd.cz v sekci Dokumenty a ceníky ke stažení. S žádostmi a dotazy souvisejícími se zpracováním Vašich osobních údajů nás prosím kontaktujte na bezplatné zákaznické lince 800 400 500 nebo na e-mailové adrese mnd@mnd.cz.

ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

Další informace a dokumenty naleznete na našem webu anebo na on-line zákaznickém portále.

Veškeré nám určené písemnosti zasílejte na adresu: MND Energie a.s., Zákaznické centrum, Evropská 866/67, Vokovice, 160 00 Praha 6. Vztahy, které nejsou upraveny Smlouvou či těmito OP, se řídí příslušnými právními předpisy. Mimosoudní řešení sporů je možné před ERÚ.