

# OBCHODNÍ PODMÍNKY SDRUŽENÝCH SLUŽEB DODÁVKY ELEKTŘINY Č. 07/2017

(strana 1/8)



vydané držitelem licence pro obchod s elektřinou: innogy Energie, s.r.o. (dříve RWE Energie, s.r.o.),  
Limuzská 3135/12, 108 00 Praha 10 – Strašnice, IČ: 49903209, DIČ: CZ49903209,  
zápis v obchodním rejstříku: MěS v Praze, sp. zn.: C 220583 (dále jen „innogy“)

## Čl. 1 Předmět a definice pojmů

Tyto Obchodní podmínky sružených služeb dodávky elektřiny (dále jen „OP“) podrobněji upravují smluvní vztahy vznikající na základě energetického zákona (dále jen „EZ“) při dodávce elektřiny ze sítí nízkého napětí (dále jen „NN“) mezi innogy a právníky nebo fyzickými osobami kategorie D (dále jen „Domácnost“) a kategorie C (dále jen „Podnikatel“) a v smyslu Pravidel trhu s elektřinou (zákazníci obou kategorií dále též jako „Zákazník“; společný termín pro innogy a Zákazníka ve smluvní dokumentaci je „Smluvní strany“). Jedná-li se o Zákazníka kategorie Domácnost, Smluvní strany považují Smlouvu za právní jednání uskutečněné v rámci běžných záležitostí rodiny ve smyslu zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“).

OP jsou nedílnou součástí smlouvy o sružených službách dodávky elektřiny (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi innogy a Zákazníkem.

V případě, že tyto OP používají termín „Dodatek“, znamená tento pojem dodatek, jímž se mění produktová řada vymezená zejména cenou a dobou trvání Smlouvy, nevyplyvá-li z kontextu příslušného ustanovení význam jiný. V případě, že tyto OP používají termín „Smlouva“, zahrnuje tento pojem právní úpravu konkrétního smluvního vztahu se Zákazníkem ve znění případných pozdějších změn a Dodatků (smlouva v materiálním smyslu), nevyplyvá-li z kontextu příslušného ustanovení význam jiný. V případě, že tyto OP používají termín „Smlouva/Dodatek“, znamená tento pojem konkrétní dvoustranné právní jednání (bez ohledu na jeho formu) vedoucí k uzavření Smlouvy nebo změně Produktové řady dle Smlouvy.

Ustanovení ve Smlouvě/Dodatku a Ceníku mají přednost před ustanoveními OP, pokud jsou s nimi v rozporu. Jestliže se na smluvní vztah aplikují produktové podmínky či podmínky služeb, mají přednost před ustanoveními OP, pokud jsou s nimi v rozporu.

## Čl. 2 Vznik Smlouvy a její změny

### 2.1. Platnost a účinnost Smlouvy

Smlouva nabývá platnosti dnem doručení Zákazníkem podepsané nabídky na uzavření Smlouvy do innogy a účinnosti dnem odpovídajícím termínu zahájení dodávky (dále jen „TZD“), který je určen zprovozněním měřidla (dále jen „Elektroměr“) nebo účinností změny dodavatele anebo v případě přepisu TZD uvedeným ve Smlouvě.

Při stanovení TZD je nutno respektovat platná Pravidla provozování distribuční soustavy a Podmínky distribuce elektřiny vydané příslušným Provozovatelem distribuční soustavy a obecně závazné právní předpisy. innogy je oprávněna TZD uvedený ve Smlouvě v písemném sdělení zaslaném Zákazníkem jednostranně a přiměřeně změnit, pokud k tomu vznikne důvod spočívající v délce procesu změny dodavatele, v neposkytnutí součinnosti předchozího dodavatele, resp. smluvní vázanosti Zákazníka k němu, ve změně okamžiku zprovoznění Elektroměru, příp. jiný podstatný ospravedlnitelný důvod.

Dodatek nabývá platnosti dnem doručení Zákazníkem podepsané nabídky na uzavření Dodatku do innogy a účinnosti dnem stanoveným v Dodatku. innogy je oprávněna termín účinnosti Dodatku změnit z obdobných důvodů jako TZD. Byl-li uzavřen Dodatek na produktovou řadu bez existence jím takto měněné smlouvy s innogy, považuje se bez dalšího za Smlouvu, přičemž v takovém případě se za dohodnutý způsob úhrady plateb za dodávku elektřiny považuje příkaz k úhradě.

### 2.2. Jednání vedoucí k uzavření či změně Smlouvy

Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu/Dodatek nebo ji po vzájemné dohodě změnit i jinak než v písemné listinné formě, zejména, nikoli však pouze, v některé z následujících forem či jejich kombinací:

- ústně telefonicky, přičemž obsah sjednaného závazku a souhlasný projev vůle Zákazníka bude zachycen na audionahrávce a/nebo v souhrnu údajů evidovaných ke Smlouvě zaslaném následně Zákazníkem,
- písemně doručením elektronického zobrazení Zákazníkem vlastnoručně podepsané Smlouvy/Dodatku do innogy v běžných formátech jako například .jpg, .pdf, .gif, .bmp, .tif, .png,
- písemně elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem ve smyslu obecně závazných právních předpisů,
- písemně elektronicky, kdy vlastnoruční podpis Zákazníka je zachycen pomocí speciálního elektronického zařízení jako např. tablet (biometrický podpis),
- písemně elektronicky, kdy projev vůle Zákazníka je učiněn ve formě a způsobem stanoveným innogy a je systematicky zachycen a archivován v elektronickém systému innogy (nebo kterékoliv společnosti innogy v České republice či smluvního partnera innogy) ve smyslu OZ,
- jednáním Zákazníka, které nepochybně svědčí o jeho vůli být Smlouvou vázán, např. zaplacením první zálohy nebo první Faktury, a to podle toho, která skutečnost nastane dříve. Nabídka Smlouvy/Dodatku učiněnou innogy (bez ohledu na formu) lze pouze přijmout v požadované formě bez textových dodatků, odchylek či výhrad anebo odmítnout. Přijetí s textovým dodatkem, odchylkou či výhradou bude považováno za její odmítnutí. Za textový dodatek či odchylku se nepovažuje vyplnění proměnných údajů na formuláři Smlouvy/Dodatku Zákazníkem či jejich pozdější doplnění, pokud v platně uzavřené Smlouvě chybí.

### 2.3. Souhlas s uzavřením smlouvy o distribuci

Zákazník dává innogy výslovný souhlas k uzavření smlouvy s příslušným Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) zahrnující distribuci elektřiny do odběrného nebo předávacího místa Zákazníka (Smlouva o distribuci elektřiny). innogy může toto právo převést na třetí osobu, avšak pouze v případě, kdy odpovědnost za uzavření Smlouvy o distribuci elektřiny vůči Zákazníkem nese sama.

### 2.4. Trvání Smlouvy

Smluvní vztah mezi innogy a Zákazníkem je uzavřen na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě/Dodatku uvedeno jinak.

## Čl. 3 Podmínky dodávky a odběru elektřiny

### 3.1. Podmínky dodávky

Dodávka a odběr elektřiny jsou zahájeny od počátečního stavu Elektroměru stanoveného PDS a uskutečňují se podle podmínek Smlouvy, OP a potřeb Zákazníka v souladu s hodnotou rezervovaného příkonu nebo hodnotou hlavního jističe před Elektroměrem sjednanou Zákazníkem s příslušným PDS, k jehož distribuční síti je připojeno odběrné místo Zákazníka (dále jen „OM“), podle Smlouvy o připojení uzavřené mezi Zákazníkem a PDS dle příslušných obecně závazných právních předpisů a v souladu s Pravidly provozování distribuční soustavy (dále jen „PPDS“) a Podmínkami distribuce elektřiny (dále jen „PDE“) vydanými příslušným PDS.



innogy

(strana 2/8)

### 3.2. Povinnosti innogy

innogy je povinna:

- a) dodávat silovou elektřinu vymezenou množstvím a časovým průběhem a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet distribuci elektřiny a systémové služby (dále jen „distribuční služby“); měření dodávek elektřiny, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny provádí PDS podle příslušných právních předpisů,
- b) elektřinu dodat do OM stanoveného ve Smlouvě v kvalitě stanovené příslušnými obecně závaznými právními předpisy a v množství, které podstatným způsobem nepřekročí předpokládané množství vyplývající ze Smlouvy a technických parametrů OM stanovených/dohodnutých s PDS; tato povinnost se vztahuje na všechna OM uvedená ve Smlouvě, dodávka elektřiny je považována za splněnou přechodem elektřiny z příslušné distribuční soustavy přes Elektroměr do OM Zákazníka,
- c) převzít za Zákazníka odpovědnost za odchytku v režimu přenesení odpovědnosti za odchytku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost innogy nezavazuje, pokud by Zákazník nesplnil povinnost podle ustanovení odst. 3.3. písm. c) OP.

### 3.3. Povinnosti Zákazníka

Zákazník je povinen:

- a) odebírat elektřinu v předmětném OM od innogy v souladu se Smlouvou a takové dodávce innogy na základě uzavřené Smlouvy nijak nebránit,
- b) zaplatit innogy za dodávku elektřiny cenu dle čl. 4 OP,
- c) nesjednat od data platnosti Smlouvy dodávku elektřiny do předmětného OM s jiným obchodníkem s elektřinou (dodavatelem elektřiny), jejíž účinnost by se překrývala, byť i částečně, s dobou účinnosti Smlouvy, a to z důvodu přenesení odpovědnosti za odchytku na innogy podle ustanovení odst. 3.2. písm. c) OP. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje innogy k odstoupení od Smlouvy,
- d) respektovat pravidla vydaná příslušným PDS při odběru elektřiny podle Smlouvy stanovená zejména v PPDS a PDE,
- e) bez zbytečného odkladu, v nezbytném rozsahu a za standardních podmínek innogy, které odpovídají podmínkám běžným v obchodním styku, sjednat změnu Smlouvy z důvodu okolností ležících na jeho straně, které vyvolaly či vyvolají změnu v odebraném množství či charakteru odběru ve smyslu obecně závazných právních předpisů; tato změna nezakládá právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy; v případě nesplnění tohoto závazku se Zákazník zavazuje uhradit innogy veškeré škody a náklady, které innogy v této souvislosti vzniknou,
- f) poskytnout innogy veškerou potřebnou součinnost nezbytnou k provedení změny dodavatele, zejména nečinit žádné právní úkony, které by innogy bránily v provedení změny dodavatele.

### 3.4. Okolnosti vylučující odpovědnost

- Smluvní strany budou považovat za okolnosti vylučující odpovědnost za splnění jejich smluvních závazků včetně náhrady škody/újm, zejména, nikoli však pouze, následující události stojící mimo jejich vliv a kontrolu, pokud jim účinně a prokazatelně zabrání ve splnění jejich povinností dle Smlouvy a pokud se na jejich vyvolání samy nepodílely:
- a) na straně innogy nebo Zákazníka: stávky a výluky organizované

třetími stranami, války, teroristické útoky, blokády, povstání, revoluce, občanské nepokoje velkého rozsahu organizované třetími stranami, epidemie, karanténní omezení, blesk, zemětřesení, požár, solární bouře, výpadek přenosové soustavy ve formě „black-outu“, vichřice, bouře, havárie a nehody většího rozsahu, záplavy, povodně,

- b) na straně innogy a/nebo PDS: omezení nebo přerušení distribuce z důvodů uvedených v EZ a jeho prováděcích předpisech včetně stavu nouze nebo předcházení jeho vzniku, jakákoliv překážka bránící odběru/dodávce elektřiny na straně osob dodávajících elektřinu innogy, pokud tato událost má charakter některé z překážek podle tohoto článku.

### 3.5. Stav nouze

innogy si vyhrazuje právo omezit při předcházení stavu nouze a při stavu nouze dodávku elektřiny Zákazníkovi dle regulačního stupně, do něhož je zařazen, a to v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy. Zákazník se zavazuje dodržovat/strpět veškerá opatření přijímaná při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a při odstraňování následků stavu nouze uvedené konkrétně v PPDS, zejména dodržovat ústní či písemné, adresné či neadresné pokyny (včetně pokynů vyhlášených hromadnými sdělovacími prostředky) innogy, PDS či provozovatele přenosové soustavy (a jejich dispečinků) a v nezbytném nutném rozsahu strpět dočasná omezení svých práv.

## Čl. 4 Stanovení ceny za dodávku elektřiny

### 4.1. Struktura ceny a způsob jejího určení

Cena za dodávku elektřiny je určena takto:

- a) cena za dodávku silové elektřiny (tj. cena za dodávku elektřiny bez distribučních a ostatních regulovaných služeb) je stanovena jako cena smluvní v Ceníku innogy (v těchto OP jen „Ceník“) podle produktových řad a obchodních produktů; produktová řada je charakterizována zejména dobou trvání Smlouvy, přiřazeným Ceníkem, Ceníkem služeb a příp. dalšími specifiky vymezenými v Produktových podmínkách, jsou-li k příslušné produktové řadě vydány; obchodním produktem se rozumí dodávka silové elektřiny a dalších souvisejících služeb nabízených innogy (bez distribučních služeb) ve formě a druzích stanovených Ceníkem, které odpovídají Přidělenému TDD, respektive charakteru odběru, změna obchodního produktu je možná pouze jedenkrát za 12 měsíců, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak; jedná-li se o Zákazníka, jemuž dodává innogy jako dodavatel poslední instance, je tato cena regulována Energetickým regulačním úřadem (dále jen „ERÚ“) jako cena věcně usměrňovaná,
- b) cena za distribuci elektřiny je stanovena v aktuálně platném a účinném cenovém rozhodnutí ERÚ (dostupném na [www.eru.cz](http://www.eru.cz)) podle Sazeb distribuce elektřiny (dále jen „Sazba“), sazby odpovídají typovému diagramu dodávky elektřiny, který přiděluje příslušný PDS OM Zákazníka v souladu s EZ a Pravidly trhu s elektřinou (v těchto OP jen „Přidělený TDD“), Smluvní strany si nemohou dohodnout ceny jiné,
- c) cena ostatních regulovaných služeb (za systémové služby, na podporu výkupu elektřiny z obnovitelných zdrojů, za činnost operátora trhu s elektřinou OTE, případně jiné ostatní služby podle příslušných obecně závazných právních předpisů) je stanovena v aktuálně platném a účinném cenovém rozhodnutí ERÚ (dostupném na [www.eru.cz](http://www.eru.cz)), Smluvní strany si nemohou dohodnout ceny jiné.



innogy

(strana 3/8)

Celková platba za dodávku elektřiny za zúčtovací období se vypočte podle příslušných obecně závazných právních předpisů na základě shora uvedených jednotkových cen a údajů o spotřebě naměřené/stanovené Zákazníkovi PDS a s ohledem na Přidělený TDD, přičemž se připočítává daň z elektřiny, daň z přidané hodnoty, popřípadě další daně a poplatky stanovené příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

#### 4.2. Osvobození od daně

Požaduje-li Zákazník dodávku elektřiny osvobozenou od daně z elektřiny, musí innogy doložit věrohodným způsobem a včas před datem dodání elektřiny, že je držitelem platného oprávnění k nabytí takové elektřiny. Pokud Zákazník takto nabytou elektřinu osvobozenou od daně z elektřiny užije pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis, je povinen přiznat tuto odebranou elektřinu příslušnému správci daně a zaplatit daň. Pozbude-li Zákazník oprávnění nabyvat elektřinu osvobozenou od daně z elektřiny, případně dojde ke změně takového oprávnění, musí tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit innogy. Zákazník odpovídá innogy za jakékoli porušení povinnosti (stanovené obecně závaznými právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím elektřiny osvobozené od daně), ze kterého innogy vznikne škoda. Zákazník je povinen takto vzniklou škodu innogy nahradit.

#### 4.3. Zpoplatněné služby

Vybrané služby jsou zpoplatněny částkami stanovenými innogy v platném Ceníku služeb pro Zákazníkem vybranou Produktovou řadu, případně v Podmínkách doplňkových služeb. Ceny služeb poskytovaných PDS jsou účtovány v cenách stanovených příslušným PDS, přičemž innogy je oprávněna účtovat k nim vlastní poplatek za jejich administraci uvedený v Ceníku služeb. Vzhledem k charakteru výše uvedených vybraných služeb, změny jejich cen nezakládají právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy.

#### 4.4. Právo na změnu ceny

Nestanoví-li Smlouva/Ceník jinak, je innogy oprávněna měnit cenu za dodávku silové elektřiny z důvodu změn na trhu s energiemi, změn nákupních cen silové elektřiny, změn v nákladech innogy, změn substitučních komodit včetně jejich cen, měnových/kurzových změn i jiných podstatných změn na makroekonomické či mikroekonomické úrovni. Innogy zveřejňuje změny ceny a nové Ceníky v souladu s EZ na svých webových stránkách, případně též na svých kontaktních místech či jinak, podle smluvního ujednání se Zákazníkem, a Zákazník je povinen se s nimi seznámit. Neprojeví-li Zákazník, v případě jiné změny ceny dle Ceníku než jejího zvýšení v průběhu aktuálně platné doby trvání Smlouvy, alespoň 20 dnů přede dnem účinnosti takové změny svůj písemný nesouhlas, stává se nově stanovená cena za dodávku elektřiny závazná pro smluvní vztah, a to ode dne účinnosti změn Ceníku. V případě takto projevového Zákazníkovy nesouhlasu mu nadále zůstává zachována stávající cena a nevzniká mu právo na odstoupení od Smlouvy.

#### 4.5. Právo na odstoupení od Smlouvy při zvýšení ceny

Zvýší-li innogy cenu za dodávku silové elektřiny, má Zákazník právo na odstoupení od Smlouvy dle EZ. Právo na odstoupení od Smlouvy se neuplatní (vedle ostatních případů uvedených v těchto OP):  
– dochází-li k jiným změnám cen (včetně daní a veřejnoprávních poplatků) než ke zvýšení ceny za dodávku silové elektřiny

příčitatelnému obchodnímu rozhodnutí innogy,  
– dochází-li ke změnám cen služeb, jejichž využití Zákazníkem není nutnou podmínkou pro naplnění účelu Smlouvy, a tudíž takové jejich změny nelze považovat za změny smluvních podmínek,  
– jde-li o novou cenu při Prolongaci doby trvání Smlouvy po uplynutí Základní doby trvání Smlouvy či předchozí Prolongace, která byla zveřejněna v souladu se Smlouvou před uplynutím lhůty pro oznámení o nepokračování Smlouvy na dobu určitou v dalším období (v Prolongaci), a Zákazník tak měl možnost se s ní seznámit a učinit rozhodnutí, zda chce ve Smlouvě na dobu určitou pokračovat; v daném případě nedochází ke zvýšení ceny ani ke změně jiných smluvních podmínek ve smyslu EZ v průběhu aktuálně platné doby trvání Smlouvy.

### Čl. 5 Platební podmínky, vyúčtování a stanovení záloh

#### 5.1. Vyúčtování elektřiny

innogy provádí vyúčtování sdružené služby dodávky elektřiny pro Zákazníka vystavením dokladu o vyúčtování pro kategorii Domácnost a daňového dokladu pro kategorii Podnikatel (v těchto OP jen „Faktura“) za příslušné zúčtovací období vymezené odečty. Lhůta splatnosti Faktury činí 15 dní, nestanoví-li innogy na Faktuře lhůtu odlišnou, která však nebude kratší než 10 dní od jejího vystavení. Tato lhůta se uplatní taktéž pro splatnost smluvních pokut. Faktura bude po vystavení odeslána bez zbytečného odkladu na korespondenční adresu Zákazníka sjednanou ve Smlouvě a/nebo prostředky elektronické komunikace na sjednaný kontakt či uživatelské rozhraní pro elektronickou komunikaci se Zákazníkem. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den zjištění skutečné spotřeby, tj. den vystavení Faktury.

#### 5.2. Zálohy

Zákazník je povinen opakovaně platit innogy zálohy na cenu dodané elektřiny. Počáteční výši a četnost záloh navrhuje Zákazník přiměřeně k ceně předpokládaného ročního odběru elektřiny, ceně distribuce a ceně ostatních služeb a v souladu s možnostmi uvedenými na formuláři Smlouvy/Dodatku (či v souladu s nabídkou) a/nebo podmínkami sjednané doplňkové služby. Innogy má právo počáteční výši a četnost záloh v souladu s týmiž principy upravit. V průběhu smluvního vztahu innogy předkládá Zákazníkovi písemné oznámení, v němž závazně stanovuje výši, počet a splatnost záloh na následující zúčtovací období přiměřeně k celkové ceně předpokládaného ročního odběru elektřiny Zákazníkem. Innogy je oprávněna zálohy kdykoliv změnit, případně stanovit, nebyly-li dříve sjednány, pokud má za to, že stávající zálohy již nejsou přiměřené spotřebě nebo ceně nebo když dosahovaná spotřeba stanovení záloh dle zavedené praxe innogy a oborových zvyklostí v energetice vyžaduje. Zaplacené zálohy vztahující se k příslušnému zúčtovacímu období budou započteny ve Faktuře za takové období. Vzhledem k charakteru záloh a procesu jejich stanovení, jejich průběžné změny nezakládají právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy.

#### 5.3. Vyúčtování jiných plateb

Jiné platby vyplývající ze Smlouvy (např. náhrady škod, úroky z prodlení, další náklady a náhrady) jsou splatné na základě jejich vyúčtování ve lhůtě splatnosti 7 dní, nestanoví-li innogy v konkrétním případě lhůtu delší. Tyto platby mohou být vyúčtovány samostatnou Fakturou, v upomínce či výzvě



innogy

(strana 4/8)

k úhradě, popř. spolu s Fakturou při vyúčtování dodávky elektřiny, případně jinak.

#### 5.4. Forma úhrady

Veškeré platby podle Smlouvy jsou prováděny bezhotovostní formou na účet innogy, a to způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu innogy a variabilní symbol jsou uvedeny v příslušné Faktuře nebo písemném oznámení. V případě, že se Zákazník takové číslo účtu prokazatelně nedozvěděl, je povinen vyžádat si jej na zákaznické lince innogy. Tato skutečnost nezpůsobuje odkladný účinek pro splatnost platby. Platby jsou prováděny v zákonné měně platné v ČR, není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak. Náklady spojené s úhradou závazků podle Smlouvy (např. bankovní poplatky, poštovní poplatky) nese každá ze Smluvních stran sama.

#### 5.5. Řádné splnění platební povinnosti

Zákazníkovou platba se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variabilním symbolem) a připsána v předepsané výši na příslušný bankovní účet innogy. Případně-li poslední den splatnosti na den pracovního klidu nebo státní svátek spojený s pracovním volnem, považuje se za den splatnosti nejbližší následující pracovní den, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.

#### 5.6. Nakládání s přeplatkem/nedoplatkem

Při vyúčtování dodávky elektřiny je innogy oprávněna převádět do dalšího zúčtovacího období nedoplatky nebo přeplatky, jejichž celková výše nepřesáhla 200 Kč. Případný přeplatek Faktury může innogy rovněž započítat na úhradu záloh v následujícím zúčtovacím období. Má-li innogy vůči Zákazníkovi splatnou pohledávku, je oprávněna bez dalšího na základě této dohody použít přeplatek z vyúčtování k započtení proti její splatné pohledávce vůči Zákazníkovi. Případný zbývající přeplatek po takovém započtení nebo přeplatek převyšující 200 Kč, není-li splatných pohledávek za Zákazníkem, se innogy zavazuje vrátit Zákazníkovi. V případě, že si Zákazník přeplatek nevyzvedne, je povinen uhradit innogy při opakovaném odeslání náklady spojené s odesláním/doručením. Náklady související s odesláním/doručením jsou pohledávkou za Zákazníkem, kterou je innogy oprávněna započíst podle tohoto odstavce.

#### 5.7. Změny bankovního spojení

Změny bankovního spojení jsou Smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu věrohodným způsobem oznámit druhé Smluvní straně, přičemž za věrohodný způsob se nepovažuje forma faxu, SMS či e-mailové zprávy.

#### 5.8. Úrok z prodlení

Nastane-li prodlení s úhradou kterékoli splatné pohledávky vyplývající ze smluvních vztahů a poskytnutých služeb, je Smluvní strana (dlužník), která je v prodlení, povinna zaplatit druhé Smluvní straně (věřiteli) zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené příslušným obecně závazným právním předpisem.

### Čl. 6 Reklamacce

#### 6.1. Předmět a náležitosti reklamace

Reklamovat lze zejména vyúčtování dodávky elektřiny nebo distribučních služeb, měření dodávky elektřiny a další podstatné skutečnosti týkající se dodávky dle obecně závazného právního předpisu. Podávaná reklamacce musí obsahovat zejména:

- a) identifikaci Smluvní strany, která reklamaci podává,

- b) identifikační údaje reklamované faktury, včetně variabilního symbolu, a je-li reklamováno měření, EAN kód odběrného místa, číslo Elektroměru a zjištěné stavy,
- c) výstižný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamace, včetně případné dokumentace a další rozhodné skutečnosti pro posouzení reklamace; další nároky uplatněné po podání reklamace týkající se předmětné reklamace budou považovány za reklamaci novou.

Na opakovanou reklamaci se nevztahují lhůty pro vyřízení podle příslušných právních předpisů.

#### 6.2. Způsob a lhůta pro uplatnění reklamace

Zákazník může reklamaci uplatnit u innogy písemně či e-mailem na doručovací adresu innogy dle těchto OP, telefonicky na zákaznické lince innogy nebo osobně na kontaktních místech innogy. Reklamacce musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co Smluvní strana měla možnost vadu zjistit. Reklamacce vyúčtování nemá odkladný účinek na splatnost plateb. Oznámení o platbách záloh lze z důvodu jeho nepřiměřenosti reklamovat pouze do splatnosti první takto předepsané zálohy.

### Čl. 7 Přerušeni nebo ukončení dodávek elektřiny při neoprávněném odběru

#### 7.1. Právo přerušeni dodávky

innogy je oprávněna odregistrovat OM u operátora trhu, přerušit nebo ukončit dodávku elektřiny s demontáží měřicího zařízení Zákazníkovi při neoprávněném odběru dle EZ (dále v tomto čl. jen „NO“), a to v kterémkoli nebo ve více OM Zákazníka stanovených Smlouvou. Přerušeni, odregistrace nebo ukončení dodávky elektřiny s demontáží měřicího zařízení z důvodu NO bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnuto jinak. innogy oznámí přerušeni, odregistraci nebo ukončení dodávky elektřiny s demontáží měřicího zařízení příslušnému PDS. Přerušeni, odregistraci nebo ukončení dodávky elektřiny s demontáží měřicího zařízení provede na náklady Zákazníka příslušný PDS na žádost innogy nebo z vlastního podnětu na základě zjištěného porušení EZ. Zákazník bere na vědomí práva innogy při NO dle tohoto odstavce a souhlasí s uvedenými opatřeními k ochraně práv innogy.

#### 7.2. Povinnost Zákazníka k náhradě škody

Zákazník (vč. bývalého) je povinen při NO nahradit skutečně vzniklou škodu, a to v penězích. Nelze-li vzniklou škodu prokazatelně stanovit, je povinen nahradit škodu zjištěnou podle prováděcího právního předpisu k EZ. Tento závazek nezaniká ukončením smluvního vztahu.

#### 7.3. Náklady spojené s NO

Při přerušeni nebo ukončení dodávky elektřiny z důvodu NO nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody ani jiné újmy (vč. ušlého zisku). Zákazník je povinen uhradit cenu/poplatek za odpojení a/nebo znovupřipojení po přerušeni či ukončení dodávky elektřiny uvedené v ceníku služeb PDS, popř. v Ceníku služeb innogy.

### Čl. 8 Ukončení Smlouvy

#### 8.1. Výpověď Smlouvy

Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze jednostranně vypovědět kteroukoli Smluvní stranou písemně v listinné materializované podobě, a to s výpovědní dobou 3 měsíce počínající prvním dnem kalendářního měsíce následujícího

po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně a končí posledním dnem třetího kalendářního měsíce výpovědní doby. innogy si vyhrazuje právo nepřiznat účinky výpovědi vykazující podstatné vady (toto právo se uplatní také v případě oznámení o nepokračování Smlouvy na dobu určitou v dalším období).

### 8.2. Ukončení Smlouvy dohodou

Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou Smluvních stran, a to zejména v případech, kdy Zákazník věrohodným způsobem doloží, že ukončuje odběr elektřiny v OM z důvodu změny sídla, bydliště, převodu nemovitosti apod., přičemž žádost o ukončení smlouvy dohodou je podána bez zbytečného odkladu po uskutečnění takové změny a součástí změny není zřízení služebnosti bytu či obdobného věcného břemena užívání nemovitosti ve prospěch Zákazníka. Na ukončení Smlouvy dohodou není právní nárok a každá žádost bude individuálně posouzena; innogy však neodmítne uzavření dohody, pokud Zákazník uzavře s innogy smlouvu se stejnými nebo obdobnými parametry pro jeho nové OM.

### 8.3. Právo Zákazníka na odstoupení

Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy/Dodatku v případech, způsobem a ve lhůtách stanovených zákonem nebo těmito OP. Odstoupení od Smlouvy/Dodatku je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé ze Smluvních stran nebo dnem stanoveným v tomto oznámení, nepředchází-li dni doručení. Odstoupení od Smlouvy/Dodatku musí být v souladu s příslušnými právními předpisy. innogy si vyhrazuje právo nepřiznat účinky oznámení o odstoupení, vykazuje-li podstatné vady. Zákazník je dále oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit, a to v listinné materializované podobě, v případě podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany innogy; za podstatné porušení povinností ze Smlouvy ze strany innogy se považuje:

- ukončení dodávky elektřiny bez legálního, smluvního či ospravedlnitelného důvodu,
- neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb bez legálního, smluvního či ospravedlnitelného důvodu,
- prodlení s uhrazením splatné pohledávky Zákazníka za innogy delším než 15 pracovních dnů po doručení výzvy Zákazníka k úhradě,
- porušení povinností specifikované v textu Smlouvy/Dodatku a/nebo povinností, jejíž porušení je považováno za podstatné v obecně závazném právním předpise.

### 8.4. Právo innogy na odstoupení

innogy má právo odstoupit od Smlouvy/Dodatku v případech, způsobem a ve lhůtách stanovených zákonem nebo těmito OP. Odstoupení od Smlouvy/Dodatku je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Zákazníkovi nebo dnem stanoveným v tomto oznámení, nepředchází-li dni doručení. Tím není dotčena možnost prokázat doručení způsobem uvedeným v těchto OP. Odstoupení od Smlouvy/Dodatku musí být v souladu s příslušnými právními předpisy. innogy je oprávněna odstoupit od Smlouvy/Dodatku zejména z důvodu:

- podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany Zákazníka, za něž se považuje zejména:
  - prodlení Zákazníka se splněním peněžitého závazku vůči innogy trvajícím déle než 15 dnů, zejména prodlení se zaplacením zálohy, Faktury za sdružené služby dodávky elektřiny, smluvní pokuty, vyúčtování úroku z prodlení nebo škody, nákladů spojených s upomínáním a dalších plateb,

- nesložení nebo nedoplnění jistoty dle těchto OP,
  - porušení povinností specifikované v textu Smlouvy/Dodatku, a/nebo povinností, jejíž porušení je považováno za podstatné v obecně závazném právním předpise,
- opakovaného neplnění smluvních platebních povinností Zákazníka, které nejsou ani po předchozí výzvě splněny,
  - dojde-li k neoprávněnému odběru dle EZ nebo dochází-li na straně Zákazníka v důsledku odběru elektřiny bez právního důvodu k bezdůvodnému obohacení,
  - neposkytne-li Zákazník innogy veškerou součinnost nezbytnou k zahájení dodávky (včetně změny dodavatele) na základě uzavřeného smluvního vztahu nebo pokud Zákazníkem sdělené údaje budou nepravdivé,
  - činí-li Zákazník právní nebo jiná jednání bránící innogy v plnění závazku vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu (vč. provedení změny dodavatele), vyjma těch, k nimž je oprávněn podle zákona,
  - přestane-li mít innogy reálnou či právní možnost (podle těchto OP) dodávat elektřinu v OM, pro které je tato Smlouva uzavřena,
  - má-li Zákazník vůči innogy nebo kterékoli společnosti innogy v České republice neuhrazený peněžitý závazek více než 15 dnů po lhůtě splatnosti,
  - má-li Zákazník v registru dlužníků či jiném podobném registru záznam ohledně dlužné částky převyšující 1 000 Kč.
- V případě odstoupení od Smlouvy/Dodatku z důvodů uvedených pod písm. g) a h) je innogy oprávněna od Smlouvy/Dodatku odstoupit nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti Smlouvy. V případě, že v rámci Smlouvy/Dodatku byla již pro Zákazníka uzavřena smlouva o distribuci, innogy oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.

### 8.5. Odstoupení od Smlouvy při úpadku

Každá ze Smluvních stran má právo od Smlouvy odstoupit, je-li na druhou Smluvní stranu příslušným soudem prohlášen úpadek. innogy je oprávněna od Smlouvy odstoupit též po prohlášení konkursu během lhůty stanovené insolvenčním zákonem insolvenčnímu správci k vyjádření, že Smlouvu splní.

### 8.6. Trvajících povinností při ukončení Smlouvy

Opuštění OM Zákazníkem nemá vliv na plnění jeho peněžitých povinností ze Smlouvy vznikajících až do doby platného ukončení Smlouvy. Ukončení Smlouvy nemá vliv na trvání dosud nesplněných peněžitých povinností Smluvních stran vzniklých za doby jejího trvání. Zákazník má povinnost při ukončení Smlouvy umožnit příslušnému PDS provést konečný odečet, popř. umožnit přístup k Elektroměru za účelem jeho demontáže.

## Čl. 9 Jistota

### 9.1. Sjednaná jistota

V případě, že Zákazník v rámci dřívějšího smluvního vztahu mezi ním a innogy (či jejím právním předchůdcem) neplnil své peněžité závazky řádně a včas, a/nebo v případě, že byla mezi Smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka dát jistotu innogy před započítáním dodávky elektřiny složením peněžité částky, je Zákazník povinen tuto jistotu poskytnout ve sjednané výši a dle sjednaných podmínek. Poskytnutí jistoty je odkládací podmínkou vůči povinnosti innogy dodat Zákazníkovi elektřinu dle Smlouvy.



innogy

(strana 6/8)

### 9.2. Jistota při neplnění platebních povinností

V případě že Zákazník řádně a včas neplní platební povinnosti podle Smlouvy, může innogy 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 innogy vznikne za Zákazníkem pohledávka po splatnosti.

### 9.3. Dohoda o započtení

innogy je oprávněna jednostranně bez dalšího na základě této dohody na složenou jistotu započíst jakoukoli pohledávku Zákazníka, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 15 dní. innogy je povinna o provedeném zápočtu informovat Zákazníka a v oznámení zároveň určí lhůtu, jež nebude kratší než 15 dní, ve které je Zákazník povinen doplnit jistotu na původně sjednanou výši.

### 9.4. Vracení jistoty

innogy je povinna vrátit jistotu, resp. její odpovídající část, pokud Zákazník řádně a včas hradí peněžité závazky vůči innogy v období, na které byla jistota sjednána, nebo dojde-li k ukončení Smlouvy a innogy nebude mít vůči Zákazníkovi pohledávku, a to do 30 dní od vzniku té skutečnosti, která nastane dříve. innogy není povinna vyplatit Zákazníkovi úrok přirostlý k jistotě složené Zákazníkem, nebude-li sjednáno mezi innogy a Zákazníkem jinak.

## Čl. 10 Doručování

### 10.1. Způsoby doručování

Nestanoví-li Smlouva či nabídka innogy jinak, veškerá oznámení, vyúčtování a dokumenty (dále jen „Písemnosti“), které mají být doručeny mezi innogy a Zákazníkem, mohou být doručovány osobně, prostřednictvím zmocněnců innogy z řad společností innogy v České republice či zmocněnců innogy stojících mimo ně (pouze akceptace Smluv, Dodatků, Plné moci), prostřednictvím poskytovatelů poštovních služeb či kurýrních služeb, a to na sjednanou doručovací adresu ve smyslu příslušného obecně závazného právního předpisu:

innogy Zákaznické služby, s.r.o., Plynární 2748/6, 702 72 Ostrava – Moravská Ostrava a rovněž elektronickými prostředky (např. e-mail na adresu: info@innogy.cz, elektronický systém pro Zákazníky innogy, datová schránka – pokud ji Smluvní strana ze své vůle používá pro doručování Písemností v soukromoprávním styku), pokud kontaktní údaje pro užití elektronických prostředků poskytl Zákazník innogy při uzavření Smlouvy nebo kdykoli během smluvního vztahu. Toto ustanovení se nevztahuje na písemná právní jednání vedoucí k ukončení Smlouvy dle čl. 8 těchto OP.

innogy je oprávněna Písemnosti zasílat společně s fakturami, oznámeními o zálohách či jinými dokumenty zasílanými innogy Zákazníkovi, a to i ve formě nedílné součásti takových dokumentů.

### 10.2. Okamžik doručení

Není-li v těchto OP pro konkrétní případy doručení Zákazníkem stanoveno jinak, Písemnosti adresované druhé Smluvní straně se považují za doručené:

– v případě doručování poskytovatelem poštovních služeb ve smyslu příslušného obecně závazného právního předpisu na sjednanou doručovací adresu (uvedenou ve Smlouvě nebo těchto OP) pátý pracovní den ode dne jejich prokazatelného odeslání, neprokáže-li Smluvní strana,

kteřá má na tom právní zájem, doručení dřívější; Smluvní strany výslovně sjednávají, že za dostatečný důkaz o odeslání Písemnosti bude považován zápis o podání zásilky u poskytovatele poštovních služeb a nebude třeba prokazovat, že Písemnost byla reálně doručena,

– v případě osobního doručení dnem předání innogy, zmocněnci innogy z řad společností innogy v České republice nebo zmocněnci innogy stojící mimo ně,  
– do datové schránky dnem určeným obecně závazným právním předpisem, elektronicky (e-mailem) na sjednanou e-mailovou adresu dnem doručení do e-mailové schránky, vyznačeném v protokolu o doručení, který je jeho součástí,  
– prostřednictvím elektronického systému pro Zákazníky innogy dnem uložení/potvrzení v tomto systému.

### 10.3. Doručování ve zvláštních případech

V případě, že Zákazník užívá některou z doplňkových služeb innogy, která upravuje způsob a lhůty pro doručování, mají podmínky těchto služeb přednost před OP.

## Čl. 11 Registr smluv

### 11.1. Povinnost uveřejnění

V případě, že Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 dnů od jejího uzavření, uveřejní v registru smluv Zákazník spolu s metadaty. Při uveřejnění je Zákazník povinen postupovat tak, aby nebyla ohrožena doba zahájení plnění ze Smlouvy, pokud si ji Smluvní strany sjednaly, případně vyplývala-li z účelu Smlouvy. Pro uveřejnění opravy uveřejněné Smlouvy nebo metadat Smlouvy platí ustanovení tohoto článku o uveřejnění obdobně.

### 11.2. Obchodní tajemství

V případě, že Smlouva obsahuje obchodní tajemství innogy, zavazuje se innogy při uzavření Smlouvy tuto skutečnost Zákazníkovi sdělit a určit příslušné části Smlouvy obsahující toto obchodní tajemství. Zákazník zajistí, aby při uveřejnění Smlouvy bylo toto obchodní tajemství znečitelněno či vyjmutu tak, aby nebylo uveřejněno. Zákazník dále zajistí, aby vedle obchodního tajemství nebyly při uveřejnění Smlouvy zveřejněny další informace chráněné zvláštními právními předpisy.

### 11.3. Smluvní pokuta

Pro případ porušení povinností sjednaných v tomto článku sjednávají Smluvní strany smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každé jednotlivé porušení, kterou uhradí Smluvní strana, která povinnost porušila, druhé Smluvní straně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody převyšující smluvní pokutu.

### 11.4. Uveřejnění nad rámec zákona o registru smluv

V případě, že Smlouva nepodléhá uveřejnění v registru smluv a Smluvní strany se nad rámec toho dohodly, že se Smlouva uveřejní, nebudou se na Smlouvu aplikovat ustanovení zákona o registru smluv, která se týkají účinnosti Smlouvy, případně následků spojených s neuveřejněním Smlouvy v registru smluv.

## Čl. 12 Ostatní ustanovení

### 12.1. Komunikace

Zákazník může k vyřízení běžných požadavků při plnění Smlouvy využít zejména celorepublikovou zákaznickou linku



innogy

(strana 7/8)

innogy a kontaktní e-mailovou adresu, které jsou uvedeny na webové stránce, kontaktních místech a informačních materiálech innogy. Hovorné, jakož i náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dálku, budou zpoplatněny dle tarifu poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého Zákazníkem.

#### 12.2. Ověření projevu vůle

innogy je oprávněna při komunikaci se Zákazníkem požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka. V případě jejich nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci Zákazníka je innogy oprávněna Zákazníkům požadavek neprovést. Pokud je za Zákazníka jakožto zmocnitele činěn úkon na základě plné moci, může innogy nebo její zmocněnec požadovat předložení plné moci s úředně ověřeným podpisem Zákazníka.

#### 12.3. Informační povinnost

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. 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.

#### 12.4. Odpovědnost za údaje

Zákazník odpovídá za případnou ztrátu, neoprávněné zpřístupnění či zneužití svých identifikačních údajů ze Smlouvy (např. číslo Smlouvy, číslo Zákazníka, číslo OM, EAN kód OM atd.) třetí osobou.

#### 12.5. Nahrazení podpisu innogy

Vlastnoruční podpis zástupce innogy 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/Dodatku nebo OP 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 innogy, pokud z jejich obsahu vyplývá identifikace dodavatele či poskytovatele služby.

#### 12.6. Oddělitelnost

Jestliže by některé z ustanovení těchto OP bylo či se stalo neplatným, neúčinným, nesrozumitelným nebo právně nevymahatelným, bude takové ustanovení odděleno od ostatních ustanovení a tato skutečnost nebude mít vliv na platnost, účinnost, srozumitelnost a vymahatelnost ostatních ustanovení, resp. ostatních práv a povinností podle Smlouvy a OP.

#### 12.7. Vyloučení aplikace OZ

Smluvní strany vylučují z rámce smluvního vztahu založeného Smlouvou aplikaci pravidel vyplývajících z tzv. zavedené praxe mezi stranami, jakož i z obchodních zvyklostí jiných oborů než v elektroenergetice. Nevyplývá-li z ustanovení Smlouvy/Dodatku jinak, Smluvní strany považují Smlouvu za smlouvu uzavřenou adhezním způsobem. Je-li Zákazníkem podnikatel, dohodly se Smluvní strany na vyloučení aplikace ustanovení § 1799 a 1800 OZ pro smluvní vztah založený Smlouvou.

#### 12.8. Změna okolností

Obě Smluvní strany na sebe přejímají nebezpečí podstatné změny okolností týkajících se postavení obou Smluvních stran, tržního prostředí, vývoje legislativy, jakož i okolností tzv. „vyšší moci“. Tím není dotčena aplikace pravidel pro vyloučení odpovědnosti innogy dle těchto OP ani právo innogy měnit OP, cenu za dodávku silové elektřiny, Ceník služeb, Podmínky doplňkových služeb či upravovat výši záloh z důvodů uvedených v OP.

#### 12.9. Řešení sporů a rozhodné právo

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. Rozhodným právem pro případ sporu mezi Smluvními stranami je vždy právo České republiky. Jde-li o Zákazníka kategorie Domácnost, příslušnost soudu pro řešení případných sporů vzniklých v souvislosti se Smlouvou je stanovena příslušným zákonem; jde-li o žalovaného Zákazníka kategorie Podnikatel, který je zároveň podnikatelem ve smyslu obecně závazných právních předpisů, je tato příslušnost soudu pro řešení sporů vzniklých ze Smlouvy/odběru vyplývajících z podnikatelské činnosti Smluvními stranami sjednána (jakožto příslušnost pro žalobce nevýlučná) takto:

- a) Obvodní soud pro Prahu 9 a/nebo Městský soud v Praze (podle zákonné věcné příslušnosti) pro Zákazníky se sídlem v Praze, v kraji Středočeském, Jihočeském, Plzeňském, Karlovarském,
- b) Okresní soud v Teplicích a/nebo Krajský soud v Ústí nad Labem (podle zákonné věcné příslušnosti) pro Zákazníky se sídlem v kraji Libereckém, Ústeckém,
- c) Okresní soud v Ostravě a/nebo Krajský soud v Ostravě (podle zákonné věcné příslušnosti) pro Zákazníky se sídlem v kraji Moravskoslezském, Královéhradeckém, Pardubickém,
- d) Městský soud v Brně a/nebo Krajský soud v Brně (podle zákonné věcné příslušnosti) pro Zákazníky se sídlem v kraji Jihomoravském, Vysočina, Zlínském, Olomouckém.

V případě budoucích změn soudní soustavy ČR, které by neumožnily určení konkrétního místně příslušného soudu pro spor se žalovaným Zákazníkem-podnikatelem podle shora uvedených pravidel, bude sjednaným místně příslušným ten soud prvního stupně, který by byl místně příslušný na základě zákona, pokud by se sídlo takového Zákazníka nacházelo v Praze 9 (pro Zákazníky se skutečným sídlem dle písm. a) shora), Ústí nad Labem (pro Zákazníky se skutečným sídlem dle písm. b) shora), Ostravě (pro Zákazníky se skutečným sídlem dle písm. c) shora) nebo Brně-městě (pro Zákazníky se skutečným sídlem dle písm. d) shora), a to na adrese sídla příslušného úřadu městské části či magistrátu těchto statutárních měst. V případě soudního řízení vedeného proti osobě s trvalým pobytem nebo sídlem v zahraničí je místně příslušný vždy soud podle sídla innogy.

#### Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů

Zákazník v postavení spotřebitele má možnost využít mimosoudního řešení jeho sporu či stížnosti u Energetického regulačního úřadu, Masarykovo nám. 5, 586 01, Jihlava, který je zároveň příslušným orgánem státního dozoru a na návrh spotřebitele rozhoduje spory: o plnění, zda právní vztah mezi Zákazníkem a innogy nebo distributorem elektřiny vznikl,



innogy

(strana 8/8)

trvá nebo zanikl, o poskytnutí náhrady za nedodržení standardů kvality dodávek a služeb (více na [www.eru.cz](http://www.eru.cz)).

#### 12.10. Změny OP

innogy má právo stávající OP měnit a/nebo je nahradit novými, a to z důvodu změn legislativy, podmínek na trhu s energiemi, výkladové a rozhodovací praxe příslušných státních orgánů a orgánů EU, technologických, provozních a/nebo organizačních změn na straně innogy či PDS či za účelem oboustranně vyvážené optimalizace právních vztahů se Zákazníky. innogy je povinna zveřejnit novelizované, resp. nové znění OP ve lhůtě stanovené EZ přede dnem jejich účinnosti, a to na svých kontaktních místech a na svých webových stránkách, a umožnit tak Zákazníkovi se s nimi seznámit. Zákazník je povinen seznámit se s obsahem novelizovaných, resp. nových OP. Novelizované, resp. nové OP jsou ode dne jejich účinnosti závazné pro další smluvní vztah podle Smlouvy. Zákazník bere na vědomí poučení, že má v případě změny a/nebo nahrazení OP novými, jde-li o změnu zakládající změnu smluvních podmínek (tedy změnu práv a povinností Smluvních stran v materiálním smyslu), právo podle příslušných ustanovení EZ od Smlouvy písemně odstoupit. Smluvní strany se dohodly, že zákonné „vyrozumění Zákazníka o navrhované změně smluvních podmínek a změně ceny“ či „oznámení změny jiných smluvních podmínek“ může být realizováno kteroukoli z dohodnutých forem dle těchto OP (vč. elektronické komunikace a webových stránek innogy), případně též formou ústní/telefonickou, přičemž innogy je oprávněna takové vyrozumění/oznámení spojit s jiným úkonem (např. vyúčtováním). Zákazník se zavazuje průběžně sledovat oznámení pro Zákazníky na webových stránkách innogy a na kontaktních místech innogy. innogy je oprávněna při oznámení nových OP omezit jejich platnost jen na určitý vymezený okruh Zákazníků a/nebo na určité vymezené Smlouvy; pokud tak učiní, shora uvedený postup se na ostatní Zákazníky/Smlouvy nedotčené novými OP neuplatní a platí pro ně OP dosavadní, a to až do účinnosti nových OP, které se na ně vztahují.

Smluvní strany se dohodly, že úprava OP, při níž nedochází ke změně smluvních podmínek dodávky (ve smyslu materiálního vymezení práv a povinností Smluvních stran) se nepovažuje za změnu OP a nezakládá právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy (jedná se například o změnu obchodní firmy, sídla či právní formy innogy, doručovacích adres a kontaktních údajů, změnu grafické podoby OP, opravu zjevných a tiskových chyb apod.).

Ocitnou-li se ujednání těchto OP v rozporu s ustanoveními obecně závazného právního předpisu nebo obdobného právního aktu (dále v tomto odstavci jen „předpis“), od nichž se Smluvní strany nemohou smluvně odchýlit, a zároveň taková ustanovení mají dopadat i na smluvní vztahy uzavřené přede dnem účinnosti takového předpisu, a/nebo jde-li o státní regulaci v energetických odvětvích na základě zákona, dohodly se Smluvní strany, že dnem účinnosti takového předpisu se ruší ustanovení těchto OP v rozsahu, v jakém jsou s ním v rozporu, a nahrazují se přímo zněním takových příslušných ustanovení daného předpisu. innogy v takovém případě za účelem srozumitelnosti práv a povinností Smluvních stran v přiměřené lhůtě zveřejní úplné znění OP s vyznačením úprav. Taková úprava se nepovažuje za změnu smluvních podmínek a nezakládá právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy.

#### 12.11. Ochrana osobních údajů

innogy je správcem Zákaznických osobních údajů. Informace o jejich zpracování vyžadované platnými právními předpisy, včetně jejich rozsahu a účelů zpracování, přehledu práv a povinností Zákazníka a innogy a aktualizovaného seznamu zpracovatelů osobních údajů, jsou zveřejněny na webové stránce innogy (<http://www.innogy.cz/sluzby/ochrana-osobnich-udaju/>) a při uzavírání Smlouvy nebo kdykoli v průběhu jejího trvání budou Zákazníkovi poskytnuty na jeho vyžádání na kontaktních místech innogy.

#### 12.12. Souhlas s pořizováním záznamu

Zákazník souhlasí s tím, že jeho rozhovor (vč. projevů jeho osobní povahy) se zaměstnanci innogy (případně pověřenými osobami) při osobním projednávání v provozovnách innogy (vč. nestálých) či telefonický hovor se zákaznickou linkou innogy (nebo externími operátorskými centry innogy) může být zachycen formou zvukového nebo obrazového záznamu, a to za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Zákazníka a innogy a/nebo kterékoli společnosti innogy v České republice, vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality či za účelem zajištění prokazatelnosti průběhu komunikace, včetně uskutečněných právních jednání.

#### 12.13. Souhlas s elektronickou komunikací

Není-li ve Smlouvě ujednáno jinak, má se za to, že Zákazník uděluje innogy výslovný souhlas se zasíláním zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, vyrozumění, výzev, upomínek a jiných sdělení ve věci Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména e-mailů), pokud innogy má takový kontakt Zákazníka k dispozici. Obdobně se souhlas vztahuje i na zasílání obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci dodávek elektřiny a dalších služeb innogy. Zákazník má právo odmítnout obchodní sdělení zasílané elektronickou formou podle obecně závazného právního předpisu.

#### 12.14. Platnost OP

Tyto OP jsou platné od 1. 7. 2017 (včetně) a vztahují se a jsou účinné pro nové smluvní vztahy založené Smlouvami (nebo stávající smluvní vztahy změněné Dodatky) odkazujícími na tyto OP uzavřenými od 1. 7. 2017 (včetně). Zákazníkům, na které se podle předchozí věty tyto OP nevztahují, nevzniká právo na odstoupení od smlouvy/dodatku. Tyto OP se budou vztahovat i na Zákazníky, jimž bude innogy případně dodávat v režimu dodavatele poslední instance ve smyslu EZ.