

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY PLYNU

účinné od 1. 1. 2016

### 1. Obecná ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky sdružených služeb dodávky plynu držitelem licence na obchod s plynem, (dále jen „**VOP**“) upravují další práva a povinnosti mezi obchodníkem, společností VEMEX Energie a.s. se sídlem Praha 6, Na Zátorce 289/3, PSČ 160 00, IČO: 289 03 765, DIČ: CZ28903765, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka 15299 (dále jen „**Obchodník**“) a osobou, která nakupuje plyn pro své vlastní konečné užití v odběrném místě (dále jen „**Zákazník**“; Obchodník a Zákazník dále společně jen „**Smluvní strany**“), vyplývající ze Smlouvy o dodávce plynu nebo ze Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu (dále jen „**Smlouva**“), jejíž jsou tyto VOP nedílnou součástí a Smlouva na ně odkazuje. Ustanovení těchto VOP se uplatní, nestanoví-li Smlouva jinak. Obchodník zveřejňuje tyto VOP na svých webových stránkách [www.vemexenergie.cz](http://www.vemexenergie.cz).

1.2 Tyto VOP vydané ve smyslu ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“), podrobněji upravují další vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran, obecně upravená zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (Energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**EZ**“), a příslušnými souvisejícími právními předpisy, cenovými rozhodnutími a technickými normami. Tyto VOP mají přednost před OZ a podléhají, z důvodů uvedených níže, možnosti změny.

1.1 Smluvní strany berou na vědomí, že v rámci smluvního vztahu mezi Obchodníkem a Zákazníkem, zejména pak v rámci Smlouvy a těchto VOP, jsou užívány odborné, technické a právní termíny a že tyto termíny jsou definovány zvláštními právními předpisy, zejména pak EZ, jeho prováděcími předpisy, Řádem provozovatele přepravní soustavy (dále jen „**Řád PPS**“) a Řádem provozovatele distribuční soustavy (dále jen „**Řád PDS**“), ke které je Zákazník připojen.

1.2 Smluvní strany se zavazují při plnění Smlouvy a VOP postupovat v souladu s platným a účinným zněním Řádu provozovatele přepravní soustavy, Řádu a příslušnými předpisy vydávanými Operátorem trhu (dále jen „**OTE**“), které schvaluje Energetický regulační úřad (dále jen „**ERÚ**“). V případě změn těchto dokumentů bude pro postup Smluvních stran rozhodující znění, které je účinné v den, kdy je plnění prováděno a v případě prodloužení s plněním v den, kdy plnění mělo být provedeno, pokud není v těchto dokumentech uvedeno jinak. Smluvní strany zároveň prohlašují, že jsou jim uvedené dokumenty známe, a to včetně místa jejich seznámení (webové stránky jejich vydavatelů).

### 2. Povinnosti a práva Obchodníka

2.1 Obchodník je v období dodávky povinen dodat Zákazníkovi sjednané množství plynu v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy pro jeho vlastní spotřebu v ročním odběrovém pásmu do 630 MWh/rok (maximální odběr za rok) do odběrného/-ých místa/míst Zákazníka, stanoveného/-ých ve Smlouvě; odběrné/á místo/a je/jsou zároveň předávacím/i místem/y ve smyslu příslušného právního předpisu.

2.2 V případě, že byla mezi Zákazníkem a Obchodníkem uzavřena Smlouva o sdružených službách dodávky plynu, zavazuje se Obchodník Zákazníkovi zajistit v potřebném rozsahu, na vlastní jméno a vlastní účet dopravu (distribuci) plynu do odběrného místa Zákazníka, a rovněž zajistit s tím související systémové služby (dále jen „**distribuční služby**“).

2.3 Uzavřením Smlouvy dochází na období dodávky, za podmínek stanovených příslušnými obecně závaznými předpisy, k přenesení odpovědnosti za odchylku, vztahující se k uvedenému odběrnému/-ným místu/-ům na Obchodníka, tudle povinnost Obchodník nemá, pokud by Zákazník nesplnil povinnost podle ustanovení článku 3. odst. 3.4 VOP.

2.4 Obchodník je povinen zajistit bezpečnostní standard dodávky plynu dle ustanovení §73a EZ.

### 3. Povinnosti a práva Zákazníka

3.1 Zákazník se zavazuje v období dodávky plyn odebírat od Obchodníka a uhradit mu sjednanou cenu, a to vše dle podmínek Smlouvy a VOP.

3.2 Uzavřením Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu Zákazník výslovně souhlasí, aby Obchodník v souvislosti s dodávkou plynu dle

Smlouvy uzavřel smlouvu o zajištění služby distribuční soustavy s provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“), zahrnující distribuci plynu do odběrného místa. Obchodník je oprávněn tento souhlas či oprávnění z něho vznikající převést na třetí osobu, avšak odpovědnost vůči Zákazníkovi v této věci nese Obchodník.

3.3 Zákazník se zavazuje, kromě oprávnění vyplývajících z ochrany spotřebitele, neprovádět žádná právní a jiná jednání, která by bránila Obchodníkovi provést změnu dodavatele k předpokládanému období dodávky uvedené ve Smlouvě, zejména uzavírat Smlouvu s dalším obchodníkem s energiemi bez předchozího ukončení stávající Smlouvy s Obchodníkem. Pokud již takovou Smlouvu Zákazník uzavřel v minulosti, je povinen o její existenci informovat Obchodníka. V případě, že Zákazník poruší povinnost dle tohoto odstavce VOP, je povinen zaplatit Obchodníkovi smluvní pokutu ve výši dle platného Ceníku rozšířených služeb (dále jen „**Ceník rozšířených služeb**“), stanoveného Obchodníkem a zveřejněného na jeho webových stránkách [www.vemexenergie.cz](http://www.vemexenergie.cz).

3.4 Zákazník se pro celé období dodávky zavazuje, v souvislosti s přenesením odpovědnosti za odchylku na Obchodníka, neodebírat plyn přes uvedené odběrné místo od jiného obchodníka (jiné osoby).

3.5 Jestliže Zákazník požaduje dodávku plynu osvobozeného od daně ze zemního plynu, je povinen splnit pro takovou dodávku veškeré podmínky požadované příslušným obecně závazným právním předpisem a toto splnění podmínek hodnověrně doložit Obchodníkovi. Zároveň je Zákazník povinen oznámit a doložit bez zbytečného odkladu skutečnosti, které mají nebo mohou mít vliv na změnu povinností Obchodníka v souvislosti s daní ze zemního plynu. Jestliže Zákazník hodlá nabýt plyn osvobozený od daně v případech, kdy jej lze takto nabýt pouze na základě povolení k nabytí plynu bez daně (případně jiného dokumentu), je povinen tento dokument, včetně jeho změn, předložit Obchodníkovi vždy. Pokud Zákazník takto nabytý plyn osvobozený od daně nebo jeho část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušná ustanovení zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů, případně nabude plyn bez této daně z jiného důvodu, je povinen odebraný plyn příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem, resp. postupovat v souladu s tímto právním předpisem. Zákazník odpovídá Obchodníkovi za jakékoliv porušení povinností stanovených právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím plynu osvobozeného od daně a Zákazník se zavazuje uhradit Obchodníkovi veškeré náklady, které vzniknou Obchodníkovi na základě nebo v souvislosti s porušením tohoto bodu 3.5 VOP (zejména náhrady za uložení pokut).

3.6 Zákazník se zavazuje udržovat své odběrné zařízení ve stavu, který odpovídá příslušným technickým normám a platným právním předpisům, přičemž Obchodník nenese za stav odběrného zařízení Zákazníka odpovědnost.

### 4. Dodávka plynu, měření plynu a provádění odečtů

4.1 Dodávka (a odběr) plynu (včetně distribuce, přepravy, služby strukturování) je zahájena od počátečního stavu měřicího zařízení stanoveného PDS a uskutečňuje se podle podmínek Smlouvy, řádně a včas v souladu s potřebami Zákazníka sjednanými s Obchodníkem, a v souladu s podmínkami Smlouvy o připojení k distribuční soustavě, a v souladu s Řádem PPS a Řádem PDS, k jehož zařízení je/jsou odběrné/-á místo/-a Zákazníka připojeno/-a, na které se tímto jako na vzájemně závazné pro obě Smluvní strany odkazuje.

4.2 Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení do předmětného/-ých odběrného/-ých místa/míst Zákazníka.

4.3 Měření dodávek plynu, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky plynu je zajišťováno PDS podle příslušného právního předpisu, Řádu PDS a Smlouvy o připojení uzavřené mezi Zákazníkem a PDS pro uvedené odběrné místo. Zákazník bere na vědomí, že provádění samoodečtu může být zpouplatněno; výše poplatku za samoodečet je pak stanovena v Ceníku rozšířených služeb. V případě pochybnosti o správnosti měření bude vždy za správný údaj považován ten, který potvrdí PDS.

4.4 Zákazník se zavazuje v případě zjištěné závady na měřicím zařízení

- v odběrném místě oznámit toto bez zbytečného odkladu PDS a Obchodníkovi.
- 4.5 Smluvní strany jsou si vědomy, že při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a při odstraňování následků stavu nouze mohou být přijímána opatření příslušnými provozovateli soustav znamenající omezení či úplné přerušení dodávky plynu do odběrného místa Zákazníka. Rozsah a způsob přijímání těchto opatření, včetně zařazení Zákazníka do odběrového stupně, dle charakteru odběru a jejich vyhlášení se řídí příslušným obecně závazným právním předpisem
- 5. Ceny, způsob a místo úhrady plateb**
- 5.1 Zákazník se zavazuje uhradit celkovou cenu za dodávku plynu dle podmínek Smlouvy a související služby; celková cena se skládá z ceny za dodávku plynu, z regulované ceny za související služby dodávky (zejména cena za distribuci plynu) dle platného Cenového rozhodnutí ERÚ a z příslušných daní a poplatků stanovených obecně závaznými právními předpisy. Všechny platby se provádějí v české měně, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 5.2 Jednotková cena za dodávku plynu, včetně dalších cenových podmínek (výpočet ceny za dodávku plynu za zúčtovací období) se stanovuje platným a účinným Ceníkem Obchodníka podle charakteru odběru sjednaného ve Smlouvě, či dle skutečného odběru plynu Zákazníkem za předchozí období, podle Produktů. Produktem se rozumí Obchodníkem nabízená dodávka plynu a další související služby (bez distribučních služeb) ve formě a druzích stanovených Ceníkem. Konkrétní Produkt si může zákazník zvolit, pokud splňuje podmínky pro jeho přiznání. Obchodník všem Zákazníkům, kteří mají s Obchodníkem uzavřenu Smlouvu a nemají zvolen Produkt, přiřadí aktuální standardní produkt, který je zveřejněn na webových stránkách Obchodníka. Ceníky mohou být Obchodníkem jednostranně změněny postupem podle bodu 11.5 níže.
- 5.3 Zúčtovací období je každé období, za které je provedeno vyúčtování celkové ceny a na jehož základě je vystaven daňový doklad (dále jen Faktura). Délku zúčtovacího období stanovuje Obchodník. Maximální délka zúčtovacího období je uvedena v příslušném obecně závazném právním předpise.
- 5.4 Fakturu s vyúčtováním dodávky plynu odešle Obchodník Zákazníkovi na sjednanou korespondenční adresu dle Smlouvy. Splatnost Faktury je nejpozději 30. den ode dne jeho vystavení, není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak. V případě rozporu mezi datem uvedeným na Faktuře a na Smlouvě má přednost Smlouva.
- 5.5 V průběhu zúčtovacího období se Zákazník zavazuje platit Obchodníkovi pravidelně zálohy; jejich četnost je stanovena ve Smlouvě. Zákazník se zavazuje platit zálohy ve výši, která je uvedena v účinném rozpisu záloh (aktuálním pro dané období), který vypracovává Obchodník a zasílá jej Zákazníkovi, přičemž platí, že je-li v rozpisu záloh uvedena jiná výše zálohy než ve Smlouvě, údaj uvedený v rozpisu záloh má přednost. Výše záloh je Obchodníkem stanovena přiměřeně podle spotřeby za předchozí srovnatelné období, nejvýše však v rozsahu předpokládaného odběru plynu Zákazníkem (v případě, kdy je uzavřena Smlouva o sdružených službách, tak i sazby za distribuční služby, a příslušných daní). Obchodník je oprávněn s ohledem na množství odebíraného plynu v odběrném místě v průběhu zúčtovacího období, změny regulovaných cen za distribuci a souvisejících poplatků, s ohledem na změny sazby nebo při opakovaném nedodržování smluveného způsobu placení závazků Zákazníkem měnit výši, počet a splatnost záloh i požadovat úhradu záloh tam, kde nebyly mezi Smluvními stranami sjednány, novým rozpisem záloh, a to i v průběhu zúčtovacího období.
- 5.6 Zákazník se zavazuje hradit zálohy do 15. kalendářního dne zálohového období. První zálohu se zavazuje Zákazník uhradit nejpozději do 25. kalendářního dne období dodávky. V případě, že o to Zákazník požádá, zašle Obchodník Zákazníkovi na každou zálohu daňový doklad.
- 5.7 Všechny platby provádí Zákazník způsobem uvedeným ve Smlouvě, a to ve prospěch účtu Obchodníka pod variabilním a specifickým symbolem a ve správné výši, tak jak je uvedeno na příslušném daňovém dokladu nebo rozpisu záloh. Veškeré platební závazky smluvních stran se považují za splněné okamžikem jejich připsáním pod správným variabilním symbolem na příslušný bankovní účet druhé smluvní strany. Pokud Zákazník účet zřízen nemá, pak dnem prvního odeslání příslušné peněžní poukázky na adresu Zákazníka. Pokud Zákazník poukáže platbu s nesprávným variabilním symbolem, v nesprávné výši nebo ji poukáže na jiný bankovní účet Obchodníka, než je uvedeno na daňovém dokladu nebo rozpisu záloh, může být platba považována za neuhrazenou, případně může být použita na úhradu nedoplatku Zákazníka.
- 5.8 V případě, že na základě vyúčtování celkové ceny je zjištěn přeplatek, je Obchodník oprávněn tento přeplatek převést na úhradu záloh pro další vyúčtovací období, případně na úhradu jakýchkoli splatných závazků Zákazníka vůči Obchodníkovi. V ostatních případech bude přeplatek vrácen na základě Faktury vystavené Obchodníkem, a to nejpozději v den splatnosti, který je uvedený na Faktuře. Pokud není evidován bankovní účet Zákazníka, může být přeplatek vrácen složenkou, a to pouze na území České republiky v částce vyšší než 100,- Kč. V případě, že u Zákazníka Obchodník eviduje nějaký bankovní účet, může být přeplatek vrácen na tento bankovní účet poté, co Obchodník tuto skutečnost oznámí Zákazníkovi.
- 5.9 Zákazník bere na vědomí, že vybrané služby a úkony jsou zpoplatněny. Jejich úplný soupis a ceny jsou uvedeny v platném Ceníku rozšířených služeb. Uzavřením Smlouvy zákazník potvrzuje, že se s platným Ceníkem rozšířených služeb seznámil.
- 5.10 Ostatní případné platby podle Smlouvy (např. smluvní pokuty, náhrada škody, úroky z prodlení, další náklady, náhrady) jsou vyúčtovány samostatnou/-ými Fakturou/-ami, popř. spolu s Fakturou/-ami při vyúčtování dodávky plynu. Samostatná/-é Faktura/-y je/jsou splatná/-é zpravidla patnáctý den ode dne vystavení Faktury, nebude-li dohodnuto jinak.
- 5.11 V případě prodlení s plněním svých peněžitých závazků dle této Smlouvy a VOP se Smluvní strana, která je v prodlení, zavazuje uhradit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení.
- 5.12 Je-li Zákazník v prodlení s hrazením svého dluhu vyplývajícího ze Smlouvy nebo VOP po dobu delší než 1 měsíc, je Obchodník oprávněn takovou pohledávku postoupit, nebo předat k vymáhání třetí straně. Zákazník bere na vědomí, že v takovém případě bude povinen uhradit náklady spojené s vymáháním pohledávky, a to zpravidla na účet této třetí osoby.
- 5.13 Zákazník se zavazuje uhradit náklady, vzniklé Obchodníkovi v souvislosti s mimosoudním a/nebo soudním vymáháním pohledávky/-ek, vzniklé/-ých v důsledku neuhrazení dodávek, služeb a záloh na tyto služby poskytnutých Obchodníkem Zákazníkovi podle Smlouvy a v souvislosti s ní.
- 5.14 Zaplacení poplatku či smluvní pokuty dle Ceníku rozšířených služeb nemá vliv na povinnost Zákazníka uhradit vzniklou škodu a úrok z prodlení.
- 5.15 Obchodník je oprávněn započíst si svou pohledávku na zaplacení smluvní pokuty dle Smlouvy oproti jakékoliv pohledávce Zákazníka dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez ohledu na ustanovení § 1987 odst. 2 OZ.
- 5.16 Faktura vystavená prostředky hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Obchodníka.
- 6. Ukončení smlouvy / Přerušení či ukončení dodávky plynu**
- 6.1 Obchodník má podle ustanovení § 61 odst. 1 písm. d) EZ právo ukončit nebo přerušit dodávku plynu Zákazníkovi při neoprávněném odběru plynu ve smyslu ustanovení § 74 EZ. Ukončení dodávky plynu provede Obchodník odstoupením od Smlouvy. Při neoprávněném odběru plynu je Zákazník povinen nahradit Obchodníkovi v penězích vzniklou škodu.
- 6.2 Přerušení nebo ukončení dodávky plynu je Obchodník oprávněn provést v kterémkoli nebo ve všech odběrných místech Zákazníka uvedených ve Smlouvě, dodává-li do nich plyn na základě Smlouvy, ledaže lze určit, u kterého z odběrných míst dochází nebo docházelo k neoprávněnému odběru. V takovém případě bude dodávka přerušena pouze v tom místě, ve kterém k neoprávněnému odběru dochází nebo docházelo. Při přerušení nebo ukončení dodávky plynu dle ustanovení bodu 6.1 VOP nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody.
- 6.3 Zákazník bere na vědomí, že v případě nehrazení záloh v souladu s platným rozpisem záloh (platebním kalendářem) porušuje smluvní podmínky a vystavuje se tak případnému přerušení dodávek do odběrného místa, a to za podmínek stanovených právními předpisy. Případná škoda, která v souvislosti s takovým jednáním Zákazníka v rozporu se Smlouvou vznikne, jde k tíži Zákazníka.
- 6.4 Přerušení nebo ukončení dodávky plynu provede příslušný PDS na žádost Obchodníka a na náklady Zákazníka. Zákazník se zároveň zavazuje uhradit Obchodníkovi veškeré náklady, které mu vznikly přerušením nebo ukončením dodávky plynu nebo v jejich souvislosti, a to ve výši dle platného Ceníku rozšířených služeb.
- 6.5 Obchodník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka, kde za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka se považuje zejména

- Zákazníka se zaplacením jakéhokoliv peněžitého dluhu vůči Obchodníkovi, včetně platby jakékoliv zálohy ve smyslu bodu 5.5 těchto VOP výše, trvajících déle než 30 dnů a podstatné porušení povinností zvláště specifikované ve Smlouvě nebo ve VOP.
- 6.6 Obchodník je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy trvá-li přerušení nebo ukončení dodávky plynu z důvodů, které nezavinil Obchodník, déle než 30 dnů.
- 6.7 Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Obchodníka. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Obchodníka se považuje zejména:
- bezdůvodné ukončení dodávky plynu ze strany Obchodníka;
  - bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb z důvodu na straně Obchodníka, je-li mezi Smluvními stranami uzavřena Smlouva o sdružených službách;
  - prodlení Obchodníka se zaplacením jakéhokoliv peněžního závazku vůči Zákazníkovi trvajících déle než 30 dnů.
- 6.8 Zákazník má právo v případě zvýšení ceny za dodávku plynu a v případě změny VOP (dle bodu 11.5) bez uvedení důvodů a jakýchkoli sankcí, písemně od Smlouvy odstoupit, a to ve lhůtách a s účinky, které jsou uvedené v EZ s tím, že toto odstoupení je jediný způsob jak vyjádřit nesouhlas se zvýšením ceny nebo změnou VOP.
- 6.9 Pokud byla Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Obchodníka, je Zákazník, je-li spotřebitelem ve smyslu ust. § 419 OZ, oprávněn takto uzavřenou Smlouvu bez uvedení důvodů a jakýchkoli sankcí vypovědět, a to ve lhůtě do 15 dnů od zahájení dodávky. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi. Pokud zákazník využije své právo Smlouvu vypovědět, je povinen uhradit Obchodníkovi sjednanou cenu za plyn dodaný do okamžiku ukončení Smlouvy.
- 6.10 Každá ze Smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy, podá-li na sebe druhá Smluvní strana insolvenční návrh nebo je-li soudem vydáno rozhodnutí o úpadku druhé Smluvní strany. V případě, že je na Zákazníka zahájeno insolvenční řízení, stávají se dnem vyhlášení insolvenčního řízení splatné všechny stávající pohledávky Obchodníka za Zákazníkem.
- 6.11 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji písemně vypovědět kterákoli smluvní strana, a to s výpovědní lhůtou 3 měsíce počínající běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. V případě nedodržení smluvních podmínek bude Zákazníkovi účtována smluvní pokuta za porušení Smlouvy dle platného Ceníku rozšířených služeb.
- 6.12 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, může ji písemně vypovědět kterákoli Smluvní strana, a to s výpovědní dobou 3 měsíce počínající běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Neprojevili-li kterákoli Smluvní strana vůči Smlouvu vypovědět, prodlužuje se Smlouva na stejné období, na které byla uzavřena (automatická prolongace), nejméně však o 12 měsíců. Délka smlouvy při automatické prolongaci se vždy zaokrouhluje na celé měsíce nahoru. K automatické prolongaci smlouvy dojde vždy za cenových podmínek dle aktuálně platného standardního produktu, který je zveřejněn na webových stránkách Obchodníka. Pro výpověď automaticky prolongované Smlouvy platí ustanovení tohoto bodu obdobně.
- 6.13 Byla-li Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Obchodníka, může Zákazník, je-li spotřebitelem ve smyslu § 419 OZ, od Smlouvy písemně odstoupit bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů od podpisu Smlouvy. Lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo odstoupení od Smlouvy písemně odesláno před uplynutím této lhůty.
- 6.14 Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou Smluvních stran, a to zejména v případech, kdy Zákazník doloží, že ukončuje odběr plynu v odběrném místě z důvodu změny sídla, bydliště, převodu nemovitosti apod. Obchodník je oprávněn odmítnout uzavřít dohodu o ukončení Smlouvy, zejména v situaci, kdy Obchodník eviduje pohledávku za Zákazníkem či se Zákazník dopustil hrubého porušení Smlouvy.
- 6.15 Změna odběratele v daném odběrném místě bez přerušení dodávky (tzv. přepis odběrného místa) je podmíněna řádným ukončením předchozího smluvního vztahu a vyrovnáním veškerých závazků Zákazníka vůči Obchodníkovi, jinak je Obchodník oprávněn tuto změnu odmítnout.
- 7. Reklamac**
- 7.1 Reklamac se řídí platným Reklamačním řádem, který je uveřejněn na webových stránkách Obchodníka [www.vemexenergie.cz](http://www.vemexenergie.cz).
- 8. Řešení sporů**
- 8.1 Smluvní strany se zavazují, že vynaloží veškeré úsilí, aby případné spory vyplývající ze Smlouvy byly urovnány smírnou cestou. Zavazují se, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla objektivně vysvětlena, a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.
- 8.2 Pokud se Smluvní strany písemně nedohodnou pak kterákoli strana je oprávněna předložit spor ke konečnému řešení v souladu s obecně závaznými právními předpisy příslušnému soudu nebo orgánu státní správy. V případě soudního řízení vedeného se Zákazníkem s místem trvalého pobytu nebo se sídlem mimo Českou republiku bude místně příslušný soud brán vždy podle sídla Obchodníka. Rozhodným právem bude vždy právo České republiky.
- 9. Doručování**
- 9.1 Jakákoli písemnost, která má být doručena dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní mezi Smluvními stranami (dále jen „Podání“), není-li VOP nebo Smlouvou určeno jinak, může být doručena alespoň jedním z následujících způsobů:
- osobním doručením;
  - doručením prostřednictvím příslušné poštovní služby (kurýr, Česká pošta);
  - elektronickou poštou (e-mailem);
  - prostřednictvím zprávy SMS odeslané na kontaktní číslo mobilního telefonu;
  - doručením do datové schránky;
  - prostřednictvím webového rozhraní na adrese [www.vemexenergie.cz](http://www.vemexenergie.cz) v souladu s podmínkami využívání této služby.
- 9.2 V případě oznamování skutečností a návrhů závažnější povahy (zejména změna a zánik smluvního vztahu podle Smlouvy, vznik, změna a zánik práv a povinností Zákazníka nebo Obchodníka vyplývajících ze Smlouvy nebo VOP nebo výzvy ke splnění závazku s oznámením o přerušení nebo ukončení dodávky plynu, apod.) jsou Smluvní strany povinny, aby dosáhly právních účinků doručení Podání, oznamování provádět vždy alespoň jedním ze způsobů dle ustanovení čl. 9. odst. 1 písm. a), b), c) nebo e) VOP, pokud Smlouva nebo VOP nestanoví jinak.
- 9.3 V případě pochybností se za doručení Podání příslušné Smluvní straně považuje jeho předání do dispoziční sféry této Smluvní strany, kterým se mimo jiné rozumí i umístění Podání nebo oznámení o jeho umístění u příslušné poštovní služby (držitele poštovní licence) do náležitě označené poštovní schránky této Smluvní strany. Smluvní strany zároveň výslovně sjednávají (zejména pro případ kdy Smluvní strana se nechová tak aby doručení mohlo být řádně provedeno), že každé Podání se považuje za doručené druhé Smluvní straně 20. den od jeho prokazatelného odeslání příslušnou Smluvní stranou na adresu druhé Smluvní strany uvedené ve Smlouvě, pokud k jejímu doručení nedojde dříve dle předchozí věty.
- 9.4 Obě strany sjednávají, že Obchodník je oprávněn zasílat zprávy, informace, potvrzení o doručení zpráv, výzvy, upomínky a jiná sdělení ve věci Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména e-mailem), pokud Obchodník má takovýto kontakt Zákazníka k dispozici. Zákazník bere na vědomí, že Obchodník je ve smyslu ust. § 7 odst. 3) zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, oprávněn využívat poskytnutou e-mailovou adresu k šíření obchodních sdělení týkajících se vlastních obdobných výrobků nebo služeb, přičemž Zákazník je oprávněn odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy. Zákazník souhlasí se zasláním obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci dodávek plynu a souvisejících služeb; Zákazníkovi přísluší právo odmítnout obchodní sdělení zasláné elektronickou formou podle platných právních předpisů.
- 9.5 Veškerá Podání jsou Smluvní strany povinny zasílat na adresy uvedené ve Smlouvě. Pokud Zákazník nemá ve Smlouvě uvedenu e-mailovou adresu, může Obchodník, je-li Zákazníkem kontaktován prostřednictvím elektronické pošty, požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka. Obchodník je oprávněn neprovést jakýkoli úkon požadovaný Zákazníkem do doby ověření oprávněnosti provedení požadovaného pokynu. V případě jejich nedostatečného doložení či pochybnosti o správné identifikaci Zákazníka je Obchodník oprávněn požadavek Zákazníka neprovést.
- 9.6 Pro komunikaci při plnění Smlouvy může Zákazník použít zejména tyto

kontakty: Zákaznická linka (800 400 420) či jiné telefonní číslo označené pro tyto účely a zveřejněné na webových stránkách [www.vemexenergie.cz](http://www.vemexenergie.cz); webové stránky ([www.vemexenergie.cz](http://www.vemexenergie.cz)); e-mail ([info@vemexenergie.cz](mailto:info@vemexenergie.cz)). Telefonní hovory mohou být nahrávány, na což bude Zákazník na začátku hovoru upozorněn. Hovorné, jakož i náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dálku, může být zpoplatněno dle tarifu poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého Zákazníkem. Obchodník zřizuje také další telefonní čísla pro zrychlení obsluhy zákazníků, o nichž je Zákazník informován na webových stránkách Obchodníka nebo prostřednictvím písemné komunikace.

## 10. Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

10.1 Smluvní strany se zavazují, není-li uvedeno ve VOP jinak, že neposkytnou údaje ze Smlouvy a údaje s ní související třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé strany kromě údajů, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje příslušný právní předpis a údaje, které jsou veřejně známé. Závazky dle předchozí věty trvají i po ukončení účinnosti Smlouvy.

10.2 V návaznosti na znění zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, Zákazník souhlasí, aby Obchodník zpracovával osobní údaje Zákazníka (pokud je fyzickou osobou), které jsou uvedené ve Smlouvě, pro účely řádného plnění Smlouvy a uplatňování svých práv ze Smlouvy, a pro účely jejich užití pro své informační a marketingové akce (např. zaslání obchodních sdělení a nabídek na výrobky a služby). Zároveň Zákazník souhlasí, aby Obchodník užil jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě k šíření svých sdělení. Osobní údaje budou Obchodníkem zpracovávány v písemné i elektronické podobě. Obchodník může zpracováním osobních údajů pověřit na základě příslušné smlouvy uzavřené dle uvedeného zákona o ochraně osobních údajů další (třetí) osoby a zároveň může předat osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a adresy jinému správci za účelem jejich užití k nabízení obchodu a služeb. V souvislosti se zpracováním osobních údajů Zákazníka má Zákazník právo na přístup k zpracovávaným informacím (Obchodník případně jiný správce údajů je povinen Zákazníkovi předat příslušné informace o zpracování jeho osobních údajů), právo na opravu osobních údajů, jejich blokování, odstranění doplnění a jejich likvidaci a to vše v souladu s příslušným zněním zákona o ochraně osobních údajů.

Souhlas ve Smlouvě se zpracováváním osobních údajů, které může Obchodník pro uvedený účel zpracovávat pouze na základě tohoto souhlasu, je vydáván na období do dvou let po ukončení účinnosti Smlouvy a Zákazník je oprávněn jej kdykoli písemně odvolat.

## 11. Závěrečná ustanovení

11.1 Smluvní strany jsou oprávněny a zároveň povinny měnit a doplňovat Dispoziční údaje ve Smlouvě tak, aby odpovídaly skutečnému stavu, písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně s tím, že účinky tohoto oznámení (změny) pro tuto stranu v souvislosti se Smlouvou nastávají nejpozději 20. dnem od jeho doručení, případně dnem pozdějším, pokud se jedná o aktualizaci údajů u PDS, od tohoto dne se údaje uvedené v oznámení stávají údaji uvedenými ve Smlouvě. Obchodník je oprávněn toto oznámení provést prostřednictvím jakéhokoli dokumentu (např. daňovým dokladem, platebním kalendářem) zasílaným Zákazníkovi. Zákazník je dále oprávněn měnit a doplňovat kontaktní údaje prostřednictvím nahrávaného telefonního hovoru nebo e-mailu. V případě, že Obchodník potvrdí prostřednictvím nahrávaného telefonního rozhovoru nebo e-mailu změnu nebo doplnění Dispozičního údaje Zákazníkovi v dřívějším termínu, pak účinky nastávají v tento termín.

11.2 Zákazník je povinen oznámit Obchodníkovi změnu dispozičních údajů nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo, a to vyplněním Změnového formuláře doručeného Obchodníkovi v listinné nebo elektronické podobě. Změnový formulář je k dispozici na webových stránkách Obchodníka [www.vemexenergie.cz](http://www.vemexenergie.cz), případně bude Zákazníkovi zaslán na jeho žádost podanou prostřednictvím nahrávaného telefonního hovoru. Má-li Zákazník zřízen přístup k internetovému portálu Obchodníka dle ust. článku 9 odst. 9.1 písm. f), lze hlášení změny provést prostřednictvím tohoto portálu. V případě marného odeslání platby na neexistující nebo zrušený účet uvedený Zákazníkem ve Smlouvě nebo Změnovém formuláři, může být Zákazníkovi účtován manipulační poplatek ve výši dle platného Ceníku rozšířených služeb.

11.3 Dispozičními údaji na straně Zákazníka jsou: adresy (bydliště, sídla),

spojovací číslo SIPO a číslo bankovního účtu. Tímto bodem nejsou dotčeny změny údajů vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. při právním nástupnictví, při změně jména/názvu).

11.4 Na smluvní vztahy Smlouvou a VOP neupravené se dále použijí ustanovení OZ s tím, že pokud bude tento zákon zrušen, pak se použijí obecně závazné právní předpisy, které ho nahradí.

11.5 Obchodník je oprávněn tyto VOP změnit nebo do nich doplnit nová ustanovení, popřípadě je nahradit novými, vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právních předpisů, změny podmínek na trhu s plynem nebo změny způsobu obsluhy Zákazníka (dále jen „**změna VOP**“). Vyrozumění o navrhované změně VOP může být vůči Zákazníkovi realizováno písemně zasláním listiny, e-mailu, sms, příp. oznámením na webových stránkách [www.vemexenergie.cz](http://www.vemexenergie.cz) ústně/telefonicky, a to nejpozději třicátý den před datem navrhované účinnosti změny VOP (pokud obecně závazné právní předpisy nestanoví tuto minimální lhůtu jinou), přičemž Obchodník je oprávněn spojit vyrozumění o navrhované změně VOP s jiným úkonem. Zákazník je povinen se se změnou VOP seznámit do nabytí její účinnosti. Pokud Zákazník s navrhovanou změnou VOP nebude souhlasit, je oprávněn od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez sankce nejpozději desátý den před datem účinnosti navrhované změny VOP. Pokud Zákazník takto od Smlouvy neodstoupí, stává se změna VOP pro obě Smluvní strany závaznou pro uzavřenou Smlouvu jako změna původně sjednaných podmínek Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné změně VOP jako dne nabytí účinnosti nového znění VOP a Smluvní strany jsou povinny se jí od tohoto dne řídit. V případě, že Obchodník hodlá zvýšit cenu za dodávky plynu, je povinen při takové změně ceníku dodržet postup, který je uveden výše pro změnu VOP. Pokud Zákazník s navrhovanou změnou ceníku nebude souhlasit, je oprávněn od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez sankce nejpozději desátý den před datem účinnosti navrhované změny ceníku.

11.6 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je smluvní vztah mezi Obchodníkem a Zákazníkem uzavřen na dobu neurčitou.

11.7 Povinností každé ze Smluvních stran je oznámit a doložit předem a neprodleně druhé Smluvní straně zejména změny ve svých právních poměrech, které mají nebo mohou mít vliv na plnění závazků z této Smlouvy. Jedná se například o vstup do likvidace, zahájení insolvenčního řízení a další významné skutečnosti. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinné Smluvní strany.

11.8 V případě uzavírání, změny a ukončování Smlouvy lze vlastnoruční podpis zástupce Obchodníka nahradit užitím faksimile tohoto podpisu; obdobně tak lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění Smlouvy, není-li ve Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak. Pokud je za Zákazníka jakožto zmocnitele při uzavírání, změně nebo ukončování Smlouvy činěn úkon na základě plné moci, může Obchodník požadovat doložení plné moci v písemné podobě, jakož i úřední ověření podpisu zmocnitele.