

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY PLYNU

účinné od 1. 1. 2016

1. Obecná ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky sružených 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 sružených 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.
- 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.
- 1.3 V případě uzavření Smlouvy o sružených službách Zákazník výslovně vyjadřuje souhlas s tím, aby za něj Obchodník uzavřel s příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“) smlouvu zahrnující dopravu plynu (Smlouva o zajištění služby distribuční soustavy), a dále s poskytnutím potřebných osobních a kontaktních údajů Zákazníka za tímto účelem PDS. Obchodník je oprávněn převést toto právo na třetí osobu, i v takovém případě však vůči Zákazníkovi nese sám odpovědnost za uzavření takové smlouvy.
- 1.4 Dodávka (a odběr) plynu (včetně distribuce, přepravy, služby strukturování) se uskutečňuje podle podmínek Smlouvy a řádně a včas a v souladu s potřebami Zákazníka dle podmínek sjednaných s Obchodníkem a v souladu s podmínkami smlouvy o připojení k distribuční soustavě a v souladu s platnými Pravidly provozu přepravní soustavy a distribučních soustav v plynárenství a s Řádem provozovatele přepravní soustavy a Řádem provozovatele distribuční soustavy, k jehož zařízení je odběrné místo Zákazníka připojeno (dále jen „**Řád PDS**“), na které se tímto jako na vzájemně závazné pro obě Smluvní strany odkazuje. Výslovně se konstatuje, že existence a trvání Smlouvy a Smlouvy o připojení nejsou vzájemně podmíněny a zánikem či změnou jedné z těchto smluv druhá smlouva nezaniká.

2. Povinnosti a práva Obchodníka

- 2.1 Obchodník je v období dodávky povinen dodat Zákazníkovi plyn do odběrného/-ých místa/míst Zákazníka, stanoveného/-ých ve Smlouvě, a to v kvalitě, která je stanovena příslušnými právními předpisy.
- 2.2 Obchodník se zavazuje Zákazníkovi zajistit v potřebném rozsahu na vlastní jméno a vlastní účet dopravu (distribuci) plynu a související služby do odběrného místa Zákazníka (dále jen „**Služby spojené s dodávkou**“), 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 bodu 3.2 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 sjednané množství odběru (dodávky) plynu od Obchodníka odebrat, ledaže se s ním dohodne jinak, a nepřekročit sjednanou denní rezervovanou kapacitu, přičemž zvýšení denní rezervované kapacity lze písemně dohodnout s Obchodníkem za podmínek a cen stanovených Řádem PDS.
- 3.2 Zákazník se pro celé období dodávky zavazuje v souvislosti s přenesením

odpovědnosti za odchylku na Obchodníka podle bodu 2.3 VOP, neodebírat plyn přes uvedené odběrné místo od jiného obchodníka (jiné osoby). Porušení povinnosti podle tohoto bodu VOP bude považováno za podstatné porušení Smlouvy; v takovém případě má Obchodník nárok na náhradu škody vzniklé neodebráním pro Zákazníka nasmouvaného množství plynu, a to za dobu následující po dni ukončení dodávky od Obchodníka do konce doby trvání Smlouvy.

- 3.3 Zákazník se zavazuje sjednat s Obchodníkem v termínech uvedených ve Smlouvě řádně a včas množství a časový průběh odběru plynu, a sjednané údaje (hodnoty) plnit.
- 3.4 Zákazník je povinen řídit se při odběru plynu podle Smlouvy pokyny technického dispečinku provozovatele přenosové soustavy nebo příslušného PDS při činnostech bezprostředně zamezujících stavu nouze, při stavech nouze a při likvidaci následků stavů nouze podle ustanovení EZ a příslušných prováděcích předpisů, jakož i v dalších případech stanovených v EZ.
- 3.5 Jestliže Zákazník požaduje dodávku plynu osvobozenou od daně z 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 z plynu. Jestliže Zákazník hodlá nabýt plyn osvobozený od daně z plynu 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 postupovat tak, aby byla po celou dobu trvání Smlouvy umožněna dodávka plynu Obchodníkem v souladu s podmínkami Smlouvy a zejména v rozsahu sjednaném ve Smlouvě. Pokud by došlo k jakékoliv faktické změně (např. ohledně jeho připojení k distribuční nebo přenosové soustavě), zavazuje se k výzvě Obchodníka, učiněné v době trvání Smlouvy, uzavřít do jednoho týdne od doručení této výzvy dodatek ke Smlouvě, kterým dojde v návaznosti na nastalé změny k takové úpravě Smlouvy, jež umožní úplnou realizaci dodávek plynu v souladu se Smlouvou. Pro vyloučení všech pochybností se stanoví, že faktickou změnou jsou chápány změny technického rázu, nikoliv změny okolností, které mohou mít vliv na poměr hodnot vzájemných plnění ve smyslu ustanovení § 1765 OZ. Obě Smluvní strany proto na sebe přejímají nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 OZ.

4. Dodávka a měření plynu

- 4.1 Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení do předmětného/-ých odběrného/-ých místa/míst Zákazníka.
- 4.2 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.
- 4.3 Zákazník se zavazuje v případě zjištěné závady na měřícím zařízení v odběrném místě, oznámit toto bez zbytečného odkladu PDS a Obchodníkovi.

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 ceny (regulované) za související služby dodávky (zejména cena za distribuci plynu) 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 Vyúčtování dodávky plynu podle podmínek Smlouvy Obchodník Zákazníkovi provede za příslušný kalendářní měsíc (dále jen „**Zúčtovací období**“), a to vystavením daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“), jenž bude obsahovat samostatně vyčíslený údaj o ceně za celkové množství odebraného plynu v Zúčtovacím období, popř. bude-li uzavřena Smlouva o sdružených službách, samostatně vyčíslený údaj o celkové ceně distribučních služeb (včetně dalších plateb podle Cenového rozhodnutí Energetického regulačního úřadu). Zdanitelné plnění se považuje za uskutečněné dnem odečtu z měřícího zařízení, popřípadě dnem zjištění skutečné spotřeby.
- 5.3 Fakturu/Faktury s vyúčtováním dodávky plynu odešle Obchodník Zákazníkovi zpravidla do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po Zúčtovacím období na sjednanou korespondenční adresu dle Smlouvy a zároveň také elektronicky na e-mail uvedený ve Smlouvě. Faktura/Faktury je/ jsou splatná/splatné nejpozději 15. den ode dne jejího/jejich vystavení, není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak. Konkrétní den splatnosti bude uveden na Faktuře/-ách, přičemž v případě rozporu mezi Fakturou a Smlouvou má přednost Smlouva.
- 5.4 V průběhu Zúčtovacího období se Zákazník zavazuje platit Obchodníkovi pravidelně zálohy; jejich četnost a výše je stanovena ve Smlouvě. Zákazník se zavazuje platit zálohy způsobem uvedeným ve Smlouvě, k uvedenému datu splatnosti, pod správným variabilním a specifickým symbolem a ve výši, která je uvedena v účinném rozpisu záloh (aktuálním pro dané Zúčtovací 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 ve Smlouvě má přednost. Zálohy zaplacené v příslušném Zúčtovacím období budou započteny ve Faktuře/Fakturách. V případě, že o to Zákazník požádá, vystaví Obchodník Zákazníkovi na každou zálohu daňový doklad.
- 5.5 Ostatní případné platby, na něž vznikl nárok podle Smlouvy nebo těchto VOP (např. smluvní pokuty, náhrada škody, úroky z prodlení) budou vyúčtovány samostatnou/ samostatnými Fakturou/Fakturami. Samostatná/samostatné Faktura/Faktury je/ jsou splatná/splatné nejpozději 14. den ode dne vystavení Faktury; konkrétní den splatnosti bude uveden na Faktuře/Fakturách.
- 5.6 Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, pak – případně-li poslední den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu – je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den. Platba se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variabilním a specifickým symbolem, popř. dalšími platebními údaji) a připsána v uvedené částce na bankovní účet Obchodníka. Změny bankovního/bankovních účtu/účtů jsou Smluvní strany povinny včas oznámit druhé Smluvní straně písemnou formou. Případné neidentifikované platby nebo přeplatky poskytnuté Zákazníkem na bankovní účet Obchodníka může Obchodník započíst na kteroukoli svoji splatnou pohledávku vůči Zákazníkovi; nezapočtené přeplatky vrátí Obchodník Zákazníkovi na jeho účet do konce následujícího Zúčtovacího období, pokud není dohodnuto jinak.
- 5.7 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.
- 5.8 Zákazník bere na vědomí, že vybrané služby a úkony jsou zpoplatněny. Jejich úplný soupis a ceny jsou uvedeny v platném Ceníku rozšířených služeb (dále jen „**Ceník rozšířených služeb**“), který je zveřejněn na webových stránkách Obchodníka. Uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s platným Ceníkem rozšířených služeb seznámil.
- 5.9 Zákazník se zavazuje uhradit náklady vzniklé Obchodníkovi v souvislosti s mimosoudním a/nebo soudním vymáháním pohledávky/-ek, vzniklé/-ých v důsledku neuhrazení dodávek a služeb a záloh na tyto služby poskytnutých Obchodníkem Zákazníkovi podle Smlouvy a v souvislosti s ní.
- 5.10 Je-li Zákazník v prodlení s placením 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.
- 5.11 Zaplacení poplatku či smluvní pokuty dle Ceníku rozšířených služeb nemá
- vliv na povinnost Zákazníka uhradit vzniklou škodu a úrok z prodlení.
- 5.12 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.
- 5.13 Faktura vystavená prostředky hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Obchodníka.
- 6. Ukončení smlouvy / Přerušeni 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 Přerušeni dodávky plynu je Obchodník oprávněn provést i ve více odběrných místech Zákazníka, 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 přerušeni nebo ukončení dodávky plynu dle ustanovení bodu 6.1 VOP nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody.
- 6.3 Přerušeni 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 přerušeni nebo ukončením dodávky plynu nebo v jejich souvislosti, a to ve výši dle platného Ceníku rozšířených služeb.
- 6.4 Zákazník bere na vědomí, že v případě nehrzení záloh v souladu s platným rozpisem záloh (platebním kalendářem) porušuje smluvní podmínky a vystavuje se tak případnému přerušeni 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.
- 6.5 K omezení nebo přerušeni dodávek a odběru plynu může dojít i v případech, kdy provozovatel přepravní soustavy, PDS nebo provozovatel podzemního zásobníku plynu v souladu s oprávněním podle EZ přerušit nebo omezí činnosti spojené s přepravou plynu, distribucí plynu nebo uskladňováním plynu a za souvislosti uvedených v Řádu provozovatele přepravní soustavy, Řádu PDS a Řádu provozovatele podzemního zásobníku plynu.
- 6.6 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 prodlení Zákazníka se zaplacením jakéhokoli peněžního dluhu vůči Obchodníkovi, včetně platby jakékoliv zálohy ve smyslu bodu 5.4 těchto VOP výše, trvající déle než 30 dnů a podstatné porušení povinnosti zvlášť specifikované ve Smlouvě nebo ve VOP.
- 6.7 Obchodník je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy trvá-li přerušeni nebo ukončení dodávky plynu z důvodů, které nezavinil Obchodník, déle než 30 dní.
- 6.8 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 jakéhokoli peněžního dluhu vůči Zákazníkovi trvající déle než 30 dnů.
- 6.9 Zákazník má právo v případě zvýšení ceny za dodávku plynu a v případě změny VOP (dle bodu 11.4) 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.
- 6.10 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 Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně nebo pozdějším dnem stanoveným v oznámení.
- 6.12 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a neprojeví-li Zákazník do 10. dne posledního měsíce trvání Smlouvy vůli změnit dodavatele nebo

- jednat o změně podmínek Smlouvy (např. cena, délka trvání Smlouvy atd.), prodlužuje se doba trvání Smlouvy bez dalšího o 12 měsíců, a to i opakovaně (automatická prolongace) za stejných cenových podmínek.
- 6.13 Pokud období dodávky trvá i po ukončení Smlouvy, je Zákazník povinen za tyto dodávky zaplatit na základě Faktury vystavené Obchodníkem.
- 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, 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. **Předcházení škodám, náhrada škody**
- 7.1 Smluvní strany jsou povinny věnovat pozornost předcházení škodám, a to zejména plnění generální prevence vzniku škod ve smyslu ustanovení § 2900 OZ. Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět nebo mohla vědět, že poruší svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, je povinna oznámit druhé Smluvní straně povahu překážky, která jí brání, bude bránit nebo může bránit v plnění povinností, a informovat ji o možných důsledcích; takové oznámení musí být podáno bez zbytečného odkladu, poté co se povinná Smluvní strana o překážce dozvěděla nebo při náležité péči mohla dozvědět. Ustanovení o náhradě škody se řídí ustanovením § 2894 a násl. OZ.
- 7.2 Smluvní strany si jsou vzájemně povinny uhradit vzniklé škody plynoucí ze Smlouvy; skutečně vzniklá škoda při neoprávněném odběru nebo dodávce plynu se stanovuje na základě změřených nebo jinak prokazatelně zjištěných údajů o neoprávněném odběru nebo dodávce plynu; v případech, kdy nelze zjistit skutečně vzniklou škodu neoprávněným odběrem plynu Zákazníkem nebo neoprávněnou dodávkou plynu Obchodníkem, se její výše stanoví podle příslušných právních předpisů.
- 7.3 Každá ze Smluvních stran je zbavena odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění povinností daných Smlouvou za podmínek vyplývajících z EZ. Smluvní strana se zproští povinnosti k náhradě škody z porušení smluvní povinnosti, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti vyplývajících ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů porušující Smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla Smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla Smluvní strana podle Smlouvy povinna překonat, ji však povinnosti k náhradě nezproští. O vzniku překážky a o jejích bližších okolnostech uvědomí Smluvní strana odvolávající se na tuto překážku neprodleně druhou Smluvní stranu elektronickou poštou nebo faxem. Zpráva musí být neprodleně potvrzena doporučeným dopisem. Za nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku, která nastala po uzavření Smlouvy nezávisle na vůli kterékoli Smluvní strany, se považují zejména živelní pohroma (zemětřesení, záplavy apod.), povodeň, válka, revoluce, teroristická akce, sabotáž, blokáda, stávka, epidemie, havárie zařízení sloužících pro distribuci a dodávku plynu. Při postupu Obchodníka podle ustanovení § 61 odst. 1), písm. d) EZ nevzniká právo na náhradu škody a ušlého zisku a Zákazník je povinen uhradit Obchodníkovi náklady spojené se zjišťováním neoprávněného odběru a s přerušením nebo obnovením dodávky.
- 7.4 Smluvní strany sjednávají, že ujednáním o úroku z prodlení ani zaplacením úroku z prodlení není dotčen ani omezen nárok na náhradu škody, ani nárok na vydání bezdůvodného obohacení, pokud z výslovného ujednání ve Smlouvě nevyplývá jiný způsob řešení. Stejně tak ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno oprávnění Smluvní strany Smlouvu jednostranně ukončit.
8. **Reklamacce**
- 8.1 Reklamacce se řídí platným Reklamačním řádem, který je uveřejněn na webových stránkách Obchodníka www.vemexenergie.cz.
9. **Řešení sporů**
- 9.1 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.
- 9.2 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.
10. **Doručování**
- 10.1 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 v souladu s podmínkami využívání této služby.
- 10.2 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 bodu 10. 1 písm. a), b), c) nebo e) VOP, pokud Smlouva nebo VOP nestanoví jinak.
- 10.3 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.
- 10.4 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 zasílání každé jednotlivé zprávy. Zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci dodávek plynu a souvisejících služeb; Zákazníkovi přísluší právo odmítnout obchodní sdělení zasílané elektronickou formou podle platných právních předpisů.
- 10.5 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.
- 10.6 Pro komunikaci při plnění Smlouvy může Zákazník použít zejména kontakt na obchodního zástupce, který je uvedený ve Smlouvě, případně následující kontakty: Zákaznická linka (800 400 420 či jiné telefonní číslo označené pro tyto účely a zveřejněné na webových stránkách www.vemexenergie.cz); webové stránky (www.vemexenergie.cz); e-mail (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.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Smluvní strany jsou oprávněny a zároveň povinny měnit a doplňovat své dispoziční údaje uvedené 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. Dispozičními údaji na straně Zákazníka jsou: adresy sídla a číslo bankovního účtu. Tímto bodem nejsou dotčeny změny údajů vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. při právním nástupnictví, při změně jména/názvu).
- 11.2 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, případně bude Zákazníkovi zaslán na jeho žádost podanou prostřednictvím nahrávaného telefonního hovoru. 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 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.
- 11.4 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 či 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.
- 11.5 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.
- 11.6 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.

- 11.7 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 údajů, které jsou veřejně známé. Závazky dle předchozí věty trvají i po ukončení účinnosti Smlouvy.