

OBCHODNÍ PODMÍNKY SDRUŽENÝCH SLUŽEB DODÁVKY ELEKTŘINY A ZEMNÍHO PLYNU

Článek I. Předmět a definice pojmů

1. Tyto Obchodní podmínky sružených služeb dodávky elektřiny a plynu (dále jen „**OP**“) podrobněji upravují smluvní vztahy vznikající na základě zákona 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**“) při dodávce elektřiny a/nebo zemního plynu (dále jen „**Komodita**“) mezi VEMEX Energie a.s. se sídlem 160 00 Praha 6-Bubeneč, Na Zátorce 289/3, IČO: 289 03 765, DIČ: CZ28903765, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 15299 (dále jen „**Dodavatel**“) a zákazníkem, který odebírá Komoditu (dále jen „**Zákazník**“), a to elektřinu z hladiny nízkého napětí a/nebo zemní plyn v kategorii domácnost a/nebo v kategorii malooběratel (dále jen „**Smlouva**“). Společný termín pro Dodavatele a Zákazníka ve smluvní dokumentaci je „**Smluvní strany**“.
 2. OP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Součástí Smlouvy jsou také produktové podmínky, jež upravují zvláštní práva a povinnosti vztahující se ke konkrétnímu produktu, který Dodavatel na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi, přičemž za jejich součást se považuje i ujednání o době trvání Smlouvy a ujednání o způsobu stanovení ceny (dále jen „**Produktové podmínky**“). V případě, že tyto OP používají termín „**Dodatek**“, znamená tento pojem dodatek ke Smlouvě, jímž se mění Produktové podmínky nebo jiné smluvní podmínky (dále jen „**Dodatek**“). V případě, že tyto OP používají termín „**Smlouva**“, zahrnuje tento pojem právní úpravu konkrétního smluvního vztahu se Zákazníkem, ve znění případných pozdějších změn a všech Dodatků (smlouva v materiálním smyslu), nevyplývá-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 Produktových nebo jiných smluvních podmínek. Ustanovení ve Smlouvě/Dodatku mají přednost před ustanoveními OP a Produktových podmínek, 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.
- písemně elektronicky s kvalifikovaným elektronickým podpisem nebo se zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu ve smyslu obecně závazných právních předpisů,
 - písemně elektronicky, kdy vlastnoruční podpis Zákazníka je zachycen pomocí elektronického zařízení jako např. tabletem nebo signpadem,
 - písemně elektronicky, kdy projev vůle Zákazníka je učiněn ve formě a způsobem stanoveným Dodavatelem a je systematicky zachycen a archivován v elektronickém systému Dodavatele (např. zákaznický portál) ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“),
 - Dodavatel je oprávněn považovat za platné a závazné i takové jednání Zákazníka, které nepochybně svědčí o jeho vůli být Smlouvou vázán, např. zaplacení první zálohy nebo první Faktury, a to podle toho, která skutečnost nastane dříve.
5. Dodavatel je oprávněn kdykoli požadovat od Zákazníka dodání podkladů v písemné listinné formě v originále nebo v jiné formě určené Dodavatelem a Zákazník je povinen takové žádosti vyhovět. Dodavatel si vyhrazuje právo nepřijmout Smlouvu/Dodatek v případě, že podklady nejsou dodané ve formě požadované Dodavatelem.
 6. Nabídka Smlouvy/Dodatku učiněnou Dodavatelem (bez ohledu na formu) lze přijmout pouze 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/Dodatku chybí.
 7. Smluvní strany se dohodly, že kterákoli z nich je oprávněna Smlouvu, jakož i veškeré další písemnosti, jejichž originál je v písemné materializované podobě, převést do elektronické podoby a zpět též neautorizovanou konverzí pomocí skeneru, digitálního fotoaparátu a tiskárny zachycujících věrně a čitelně obraz originálu. Má se za to, že taková kopie má platnost originálu, tím však není dotčeno právo Dodavatele vyžádat si originál a povinnost Zákazníka takové žádosti vyhovět.
 8. Není-li ve Smlouvě nebo Produktových podmínkách sjednáno jinak, uzavírá se Smlouva na období 2 let ode dne skutečného zahájení dodávky příslušné Komodity. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a není-li sjednáno ve Smlouvě jinak, může kterákoli Smluvní strana zabránit prodloužení Smlouvy na další období tak, že doručí druhé Smluvní straně nejpozději 90 dnů přede dnem ukončení účinnosti Smlouvy písemné oznámení, že si nepřeje její pokračování a trvá na ukončení Smlouvy k uvedenému datu. Jinak se doba trvání Smlouvy prodlužuje (a to i opakovaně) na stejnou dobu, na kterou byla uzavřena, nejméně o 12 měsíců, nejvíce o 24 měsíců, a to za ceny dle aktuálně platného produktu Flexi, který je uveřejněný na internetových stránkách Dodavatele (dále jen „**automatická prolongace**“). Délka Smlouvy při automatické prolongaci se vždy zaokrouhluje na celé měsíce nahoru. Jde-li o novou cenu po automatické prolongaci doby trvání Smlouvy po uplynutí základní doby trvání Smlouvy či předchozí automatické prolongaci, která byla zveřejněna před uplynutím lhůty pro oznámení o nepokračování Smlouvy a Zákazník tak měl možnost se s ní seznámit a učinit rozhodnutí, zda chce ve Smlouvě pokračovat, nedochází ke zvýšení ceny ani změně jiných smluvních podmínek ve smyslu EZ.

Článek II. Vznik Smlouvy a její změny

1. Smlouva je uzavřena dnem doručení Zákazníkem podepsaného návrhu na uzavření Smlouvy Dodavatel a účinnosti dnem skutečného zahájení dodávky Komodity do odběrného místa Zákazníka (dále jen „**OM**“), který Dodavatel Zákazníkovi oznámí. Dodatek je uzavřený dnem doručení Zákazníkem podepsaného návrhu na uzavření Dodatku Dodavatel a účinnosti dnem stanoveným v Dodatku nebo dnem, který Dodavatel Zákazníkovi oznámí.
2. Byl-li uzavřen Dodatek na Produktové podmínky bez existence jím takto měněné smlouvy s Dodavatelem, považuje se bez dalšího za Smlouvu.
3. Uzavřením Smlouvy se nahrazují veškeré předchozí smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem, jejichž předmětem je dodávka příslušné Komodity do stejného OM.
4. Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu/Dodatek nebo jí/jej po vzájemné dohodě změnit i jinak než v písemné listinné formě, zejména, nikoli však pouze, v některé z následujících forem či jejich kombinací:
 - písemně doručením elektronického zobrazení Zákazníkem vlastnoručně podepsané Smlouvy/Dodatku Dodavatel a běžných formátech jako například .jpg, .pdf, .png,

Článek III. Podmínky dodávky a odběru Komodity

1. Zákazník dává Dodavateli výslovný souhlas s uzavřením smlouvy s příslušným Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) zahrnující distribuci Komodity do OM a související služby v elektroenergetice, popř. v plynárenství (dále jen „Související služba“).
2. Neří-li uvedeno jinak, v případě, že Zákazník odebírá od Dodavatele obě Komodity a tyto OP mluví o Smlouvě, rozumí se pojmem Smlouva vždy jen smluvní vztah, který se týká dodávky jedné Komodity, přičemž smluvní vztah ohledně dodávky elektřiny je nezávislý na smluvním vztahu ohledně dodávky zemního plynu a naopak (byť by byly založeny jediným smluvním dokumentem). Jsou-li mezi Smluvními stranami ujednány další služby nad rámec dodávek Komodit nebo je-li ve Smlouvě sjednána dodávka Komodity do více OM Zákazníka, jedná se v tomto rozsahu o samostatný smluvní vztah. Neří-li uvedeno jinak, je smluvní vztah týkající se dalších služeb nad rámec dodávky Komodity nezávislý na smluvních vztazích ohledně dodávky Komodity.
3. Dodávka elektřiny se uskutečňuje z distribuční sítě příslušného PDS dle smlouvy o připojení, kterou Zákazník uzavřel s PDS v souladu s Pravidly provozování distribuční soustavy (dále jen „PPDS“) a s Podmínkami distribuce elektřiny (dále jen „PDE“). Dodávka zemního plynu se uskutečňuje z distribuční sítě příslušného PDS dle smlouvy o připojení, kterou Zákazník uzavřel s PDS v souladu s Řádem provozovatele přepravní soustavy a Řádem provozovatele distribuční soustavy (dále jen „Řád PDS“), k jehož zařízení je OM Zákazníka připojeno.
4. Dodávka je splněna přechodem Komodity z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení do OM Zákazníka. Měření dodávek, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky, je zajišťováno PDS podle Řádu PDS a smlouvy o připojení. Zákazník bere na vědomí, že provádění samoodečtu může být zpoplatněno; výše poplatku za samoodečet je pak stanovena v Článku IV. bod 12 písm. (e) těchto OP. V případě pochybnosti o správnosti měření bude vždy za správný údaj považován ten, který potvrdí PDS. Zákazník se zavazuje oznamovat zjištěné závady na měřicím zařízení zbytečného odkladu PDS a Dodavateli.
5. Dodavatel se zavazuje:
 - (a) dodat sjednané množství Komodity do OM Zákazníka v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy; není-li množství Komodity sjednáno, pak množství Komodity dle skutečné spotřeby Zákazníka; v případě sjednání Smlouvy jako smlouvy o sdružených službách dodávky Komodity též zajistit Související službu,
 - (b) převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost Dodavatele nezavazuje, pokud Zákazník poruší svoji povinnost podle ustanovení Článku III. bod 6 písm. (c) těchto OP.
6. Zákazník se zavazuje:
 - (a) odebírat Komoditu v předmětném OM od Dodavatele v souladu se Smlouvou, takové dodávce Dodavatele na základě uzavřené Smlouvy nijak nebránit a zaplatit Dodavateli cenu za dodávku Komodity, další sjednané platby, a v případě sjednání Smlouvy jako smlouvy o sdružených službách dodávky Komodity rovněž regulovanou cenu za Související službu,
 - (b) zdržet se jednání, které by bránilo Dodavateli provést změnu dodavatele k předpokládanému období dodávky uvedenému ve Smlouvě, zejména prodlužovat smlouvu nebo uzavírat novou

- smlouvu se svým stávajícím dodavatelem, odvolat výpověď stávající smlouvy nebo učinit jiné právní jednání, které vede k dalšímu trvání smluvního vztahu mezi Zákazníkem a jeho stávajícím dodavatelem, jehož předmětem jsou dodávky Komodity do OM Zákazníka. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy a Zákazníka zavazuje k zaplacení smluvní pokuty ve výši uvedené v Článku IV. bod 12 písm. (a) těchto OP. Ustanovení tohoto Článku III. bod 6 písm. (b) se nedotýká případů, kdy Zákazník vykonává svá práva podle EZ a/nebo OZ,
- (c) nesjednat od data podpisu Smlouvy dodávku Komodity do předmětného OM s jiným dodavatelem, jejíž účinnost by se překrývala, byť i částečně, s dobou účinnosti Smlouvy, a to z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na Dodavatele podle ustanovení Článku III. bod 6 písm. (b) těchto OP. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy a Zákazníka zavazuje k zaplacení smluvní pokuty ve výši uvedené v Článku IV. bod 12 písm. (a) těchto OP. Ustanovení tohoto Článku III. bod 6 písm. (c) se nedotýká případů, kdy Zákazník vykonává svá práva podle EZ a/nebo OZ,
 - (d) zdržet se jednání, které by po zahájení dodávek umožnilo ve sjednaném OM odběr Komodity jinou osobou než Zákazníkem. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které Zákazníka zavazuje k zaplacení smluvní pokuty ve výši uvedené v Článku IV. bod 12 písm. (b) těchto OP,
 - (e) poskytnout Dodavateli součinnost potřebnou pro účely dovršení procesu změny dodavatele, zejména při uzavření smlouvy zajišťující distribuci/dopravu Komodity pro Zákazníka, poskytnout Dodavateli úplné a pravdivé informace o své osobě a o OM, jakož i informace o smluvním vztahu se svým původním dodavatelem, zejména datum nejbližšího možného ukončení smlouvy s původním dodavatelem, a to na jakoukoliv případnou výzvu Dodavatele. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy a Zákazníka zavazuje k náhradě škody způsobené Dodavateli,
 - (f) řídit se při odběru Komodity příslušnými PPDS, PDE a Řádem PDS, zejména respektovat podle nich aplikovaná opatření v souvislosti se stavem nouze nebo hrozcím stavem nouze; Dodavatel je oprávněn pro tyto případy dodávky Komodity omezit nebo je změnit a Zákazník je povinen tato opatření strpět,
 - (g) informovat Dodavatele a prokázat mu všechny skutečnosti rozhodné pro daň z elektřiny a daň ze zemního plynu, včetně určení sazby daně nebo osvobození od daně, a všechny jejich změny; Dodavatel je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od doručení oznámení ze strany Zákazníka. Pokud Zákazník takto nabytou Komoditu osvobozenou od daně užije pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis, je povinen přiznat tuto odebranou Komoditu příslušnému správci daně a zaplatit daň. Pozbude-li Zákazník oprávnění nabývat Komoditu osvobozenou od daně, případně dojde-li ke změně takového oprávnění, musí tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit Dodavateli. Zákazník odpovídá Dodavateli za jakékoli porušení povinnosti (stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím Komodity osvobozené od daně), ze kterého Dodavateli vznikne škoda. Zákazník je povinen takto vzniklou škodu Dodavateli nahradit,

(h) informovat Dodavatele a prokázat mu všechny skutečnosti rozhodné pro režim přenesené daňové povinnosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a všechny jejich změny. Dodavatel je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od doručení oznámení ze strany Zákazníka. Zákazník odpovídá Dodavateli za jakékoli porušení povinnosti (stanovené právními předpisy v souvislosti s režimem přenesené daňové povinnosti), ze kterého Dodavateli vznikne škoda. Zákazník je povinen takto vzniklou škodu Dodavateli nahradit.

Článek IV. Cena a platební podmínky

1. Cena za dodávku Komodity je určena takto:

- cena za dodávku Komodity, přičemž tato je sjednána jako cena individuální nebo jako cena dle Ceníku,
- cena za distribuci, která je stanovena v aktuálně platném a účinném cenovém rozhodnutí Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERÚ“) (dostupném na www.eru.cz),
- cena ostatních regulovaných služeb (za činnosti operátora trhu, příp. jiné ostatní služby podle příslušných právních předpisů), která je stanovena v aktuálním platném a účinném cenovém rozhodnutí ERÚ (dostupném na www.eru.cz).

2. K účtovaným cenám budou připočteny příslušné daně (daň z elektřiny, daň ze zemního plynu, daň z přidané hodnoty), příp. jiné povinné platby dle platných právních předpisů.

3. Dodavatel je oprávněn měnit cenu za dodávku Komodity z důvodu změn na trhu s energiemi, změn nákupních cen Komodity, měnových/kurzových změn i jiných podstatných změn na makroekonomické či mikroekonomické úrovni. Dodavatel oznamuje změny Produktových podmínek v souladu s EZ na svých internetových stránkách či jinak podle smluvního ujednání se Zákazníkem a EZ a Zákazník je povinen se s nimi seznámit.

4. Zúčtovací období je každé období, za které je provedeno vyúčtování celkové ceny a na jehož základě je vystaven daňový doklad (dále jen „Faktura“). Maximální délku zúčtovacího období stanoví příslušný právní předpis. Dodavatel zasílá Fakturu elektronicky e-mailovou zprávou na sjednanou e-mailovou adresu a/nebo v listinné podobě na sjednanou korespondenční adresu. V případě, že má Zákazník zřízen účet na zákaznickém portálu Dodavatele, je mu Faktura doručována také prostřednictvím zákaznického portálu. Splatnost Faktury je nejpozději 15. den ode dne jejího vystavení, není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak.

5. V průběhu zúčtovacího období se Zákazník zavazuje platit Dodavateli pravidelně zálohy; jejich výše a četnost je navržena ve Smlouvě. Zákazník se zavazuje platit zálohy ve výši a termínech, která je uvedena v účinném rozpisu záloh (aktuálním pro dané období), který vypracovává Dodavatel a zasílá jej Zákazníkovi, přičemž platí, že je-li v rozpisu záloh uvedena jiná výše a/nebo četnost zálohy než ve Smlouvě, údaje uvedené v rozpisu záloh mají přednost. Výše záloh je Dodavatelem stanovena přiměřeně podle spotřeby za předchozí srovnatelné období, nejvýše však v rozsahu předpokládaného odběru Komodity (v případě, kdy je Smlouva uzavřena jako smlouva o sdružených službách dodávky Komodity, tak i sazbě za distribuční služby, a příslušných daní). Dodavatel je oprávněn, s ohledem na množství odebírané Komodity v OM v průběhu zúčtovacího období, změny regulovaných cen za distribuci a souvisejících poplatků, změny sazby, nebo při opakovaném nedodržování smluveného způsobu placení závazků Zákazníkem, měnit výši, četnost a splatnost záloh

i požadovat úhradu záloh tam, kde nebyly sjednány, novým rozpisem záloh, a to i v průběhu zúčtovacího období. Vzhledem k charakteru záloh a procesu jejich stanovení jejich průběžné změny nezakládají právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy.

6. Zákazník provádí všechny platby sjednaným způsobem, a to ve prospěch účtu Dodavatele pod variabilním symbolem a ve správné výši, tak jak je uvedeno na Faktuře nebo rozpisu záloh. Pokud Zákazník poukáže platbu pod nesprávným variabilním symbolem, v nesprávné výši nebo na jiný bankovní účet Dodavatele, než je uvedeno na Faktuře nebo rozpisu záloh, Dodavatel je oprávněn považovat platbu za neuhrazenou, nebo ji může použít na úhradu jiné platební povinnosti Zákazníka, která je po splatnosti.

7. Změny bankovního spojení jsou Smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu věrohodným způsobem oznámit druhé Smluvní straně.

8. Při vyúčtování dodávky Komodity je Dodavatel oprávněn převádět přeplatek na úhradu jakýchkoli platebních povinností Zákazníka, které jsou po splatnosti. V ostatních případech bude přeplatek vrácen na bankovní účet Zákazníka nejpozději v den jeho splatnosti uvedený na Faktuře. Pokud Zákazník bankovní účet nemá, bude mu přeplatek vrácen složenkou na území České republiky.

9. Dodavatel je oprávněn kdykoliv v průběhu prodlení Zákazníka s úhradou kterékoliv platební povinnosti dle Smlouvy (zejména platby na základě zúčtovací Faktury či platby zálohy) opakovaně zasílat Zákazníkovi upomínky s výzvou k dodatečnému splnění dluhu (resp. upomínky k zaplacení nebo jiné výzvy ke splnění platební povinnosti). Dodavatel je v této souvislosti oprávněn, a to i opakovaně, uplatnit vůči Zákazníkovi z důvodu jeho prodlení s úhradou plateb nárok na úhradu nákladů spojených s uplatněním pohledávky formou upomínky nebo výzvy, a to ve výši uvedené v Článku IV. bod 12 písm. (d) těchto OP.

10. Zákazník bere na vědomí, že vybrané služby a úkony jsou zpoplatněny částkami uvedenými v Článku IV. bod 12 těchto OP.

11. Jiné platby vyplývající ze Smlouvy nebo se smluvním vztahem související (např. smluvní pokuty, náhrady škod, úroky z prodlení, další náklady, resp. náhrady) jsou splatné na základě jejich vyúčtování případně výzvy k úhradě, přičemž tyto platby mohou být vyúčtovány samostatnou Fakturou, v upomínce či výzvě k úhradě, popř. spolu s Fakturou při vyúčtování dodávky Komodity.

12. V níže uvedených případech je Zákazník povinen uhradit Dodavateli následující platby:

- smluvní pokutu za porušení povinnosti podle Článku III. bod 6 písm. (b) těchto OP a podle Článku III. bod 6 písm. (c) těchto OP, a to za každé jednotlivé OM ve výši 2.000,- Kč;
- smluvní pokutu za porušení povinnosti podle Článku III. bod 6 písm. (d) těchto OP, a to ve výši 4.500,- Kč za každé jednotlivé OM v případě Zákazníka kategorie domácnost, a ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé OM v případě Zákazníka kategorie maloodběratel;
- poplatek za přerušeni nebo ukončení dodávky Komodity, a to ve výši 4.000,- Kč vč. DPH jako poplatek za odpojení za každé jednotlivé OM, a 1.000,- Kč vč. DPH jako poplatek za zastavení realizace přerušeni distribuce za každé jednotlivé OM;
- poplatek za každou jednotlivou písemnou upomínku k zaplacení nebo jinou výzvu ke splnění platební povinnosti Zákazníka následující po první upomínce (výzvě), a to ve výši 200,- Kč vč. DPH;

(e) poplatek za vyúčtování na základě mimořádného odečtu ve výši 100,- Kč vč. DPH za každé jednotlivé OM, s výjimkou vyúčtování na základě nahlášeného samoodečtu k 31.12.;

13. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že platby podle bodu (a) a (b) nepodléhají DPH; k platbám v bodech (c), (d) a (e) je již připočtena DPH ve výši zákonné sazby účinné v době nabytí účinnosti těchto OP. V případě změny sazby DPH bude výše těchto plateb adekvátně upravena.

Článek V. Přerušeni nebo ukončení dodávek při neoprávněném odběru

1. Dodavatel má právo ukončit nebo přerušit dodávku Komodity do OM Zákazníka při neoprávněném odběru dle EZ. Je-li Smlouva uzavřena pro více OM, lze provést přerušeni dodávky u jakéhokoli OM pouze tehdy, nelze-li určit, u kterého z OM dochází nebo docházelo k neoprávněnému odběru. Přerušeni nebo ukončení dodávky Komodity provede příslušný PDS na žádost Dodavatele a na náklady Zákazníka.
2. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli za každé jednotlivé OM platby ve výši uvedené v Článku IV. bod 12 písm. (c) těchto OP. Zákazník je povinen při neoprávněném odběru nahradit Dodavateli 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 přetrvává i po ukončení Smlouvy.
3. Při přerušeni nebo ukončení dodávky Komodity z důvodu neoprávněného odběru nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody ani jiné újmy (vč. ušlého zisku).

Článek VI. Ukončení Smlouvy

1. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji písemně vypovědět kterákoli Smluvní strana, a to s výpovědní dobou 3 měsíce, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručeni výpovědi druhé Smluvní straně a končí posledním dnem třetího kalendářního měsíce výpovědní doby.
2. Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou Smluvních stran, a to zejména v případech, kdy Zákazník Dodavateli věrohodným způsobem doloží, že ukončuje odběr Komodity v OM z důvodu změny sídla, změny bydliště, převodu nemovitosti apod. Žádost o ukončení Smlouvy musí být podána bez zbytečného odkladu po uskutečnění takové změny a součástí změny nesmí být zřízení služebnosti bytu či obdobného věcného břemena užívání nemovitosti ve prospěch Zákazníka. Na ukončení Smlouvy dohodou není právní nárok a každá žádost bude posouzena individuálně. Dodavatel si vyhrazuje právo neuzavřít dohodu o ukončení Smlouvy zejména v situaci, kdy Dodavatel eviduje pohledávku za Zákazníkem nebo se Zákazník dopustil porušení smluvní povinnosti.
3. Pokud byla se Zákazníkem, který je spotřebitelem, Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, může Zákazník v souladu s §1829 odst. 1 OZ od Smlouvy písemně odstoupit bez uvedeni důvodů a bez jakékoli sankce do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Lhůta na odstoupení podle tohoto odstavce je zachována, je-li v jejím průběhu odstoupení odesláno Dodavateli. V případě řádně podaného odstoupení od Smlouvy podle tohoto odstavce je Dodavatel povinen vrátit Zákazníkovi zaplacené finanční částky do 14 dnů od účinnosti odstoupení od Smlouvy; tím není dotčeno právo Dodavatele na zaplacení ceny za dodávku Komodity, kterou Zákazníkovi na základě této jeho výslovné žádosti skutečně dodal po dobu, kdy byl jako dodavatel Zákazníka registrován

u OTE, a. s., přičemž se uplatní cena dle ujednání ve Smlouvě, nebude-li cena pro tento případ stanovena cenovým rozhodnutím ERÚ.

4. Pokud byla se Zákazníkem, který je spotřebitelem, Smlouva uzavřena při změně dodavatele mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, může Zákazník Smlouvu vypovědět bez uvedeni důvodů a bez jakékoli sankce do 15. dne po zahájení dodávky Komodity. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána Dodavateli. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručeni výpovědi; tím není dotčeno právo Dodavatele na zaplacení ceny za dodávku Komodity, kterou Zákazníkovi skutečně dodal po dobu, kdy byl jako dodavatel Zákazníka registrován u OTE, a. s., přičemž se uplatní cena dle ujednání ve Smlouvě, nebude-li cena pro tento případ stanovena cenovým rozhodnutím ERÚ.
5. Zvýší-li Dodavatel cenu za dodávku Komodity, má Zákazník právo na odstoupení od Smlouvy dle EZ. Právo na odstoupení od Smlouvy se neuplatní (vedle ostatních případů uvedených v těchto OP):
 - (a) dochází-li k jiným změnám cen (včetně daní a veřejnoprávních poplatků) než ke zvýšení ceny za dodávku Komodity přičitatelnému obchodnímu rozhodnutí Dodavatele,
 - (b) dochází-li k zavedení nebo ke změnám cen služeb, jejichž využití Zákazníkem není nutnou podmínkou pro naplnění účelu Smlouvy, a tudíž takové zavedení nebo změny nelze považovat za změny smluvních podmínek,
 - (c) jde-li o novou cenu po automatické prolongaci (viz Článek II. bod 8 těchto OP).
6. Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy/Dodatku v případech, způsobem a ve lhůtách stanovených zákonem nebo těmito OP. Odstoupení je účinné dnem doručeni písemného oznámení o odstoupení druhé ze Smluvních stran nebo dnem stanoveným v tomto oznámení, nepředchází-li dni doručeni. Dodavatel si vyhrazuje právo nepřiznat účinky oznámení o odstoupení, vykazuje-li podstatné vady. Zákazník je dále oprávněn od Smlouvy/Dodatku písemně odstoupit v případě podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany Dodavatele; za podstatné porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany Dodavatele se považuje:
 - (a) ukončení dodávky Komodity bez legálního, smluvního či ospravedlnitelného důvodu,
 - (b) neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb bez legálního, smluvního či ospravedlnitelného důvodu,
 - (c) prodlení s uhrazením platební povinnosti Dodavatele po splatnosti, které trvá i po uplynutí 30 dnů od doručeni výzvy Zákazníka k úhradě,
 - (d) porušení povinnosti specifikované v textu Smlouvy/Dodatku, jejíž porušení je považováno za podstatné v obecně závazném právním předpise.
7. Dodavatel má právo odstoupit od Smlouvy/Dodatku v případech, způsobem a ve lhůtách stanovených zákonem nebo těmito OP. Odstoupení je účinné dnem doručeni písemného oznámení o odstoupení Zákazníkovi nebo dnem stanoveným v tomto oznámení, nepředchází-li dni doručeni. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy/Dodatku zejména z důvodu:
 - (a) podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany Zákazníka, za něž se považuje zejména:
 - prodlení Zákazníka se splněním peněžitého závazku vůči Dodavateli trvajícím déle než 30 dnů, zejména prodlení se zaplacením zálohy, Faktury, smluvní pokuty, vyúčtování úroku

z prodlení nebo škody, nákladů spojených s upomínáním a dalších plateb,

- porušení povinnosti specifikované v textu Smlouvy/Dodatku, jejíž porušení je považováno za podstatné v obecně závazném právním předpise,
 - (b) opakovaného neplnění smluvených platebních povinností Zákazníka, které nejsou ani po předchozí výzvě splněny,
 - (c) dojde-li k neoprávněnému odběru dle EZ nebo dochází-li na straně Zákazníka v důsledku odběru Komodity bez právního důvodu k bezdůvodnému obohacení,
 - (d) neposkytne-li Zákazník Dodavateli veškerou součinnost nezbytnou k zahájení dodávky (včetně změny dodavatele) na základě uzavřeného smluvního vztahu nebo pokud Zákazníkem sdělené údaje budou nepravdivé,
 - (e) činí-li Zákazník právní nebo jiná jednání bránící Dodavateli v plnění závazku vyplývajícího z uzavřeného smluvního vztahu (vč. provedení změny dodavatele), vyjma těch, k nimž je oprávněn podle zákona,
 - (f) přestane-li mít Dodavatel reálnou či právní možnost (podle těchto OP) dodávat Komoditu v OM, pro které je Smlouva uzavřena.
- V případě, že v rámci Smlouvy byla pro Zákazníka uzavřena smlouva o distribuci, Dodavatel oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.
8. Každá ze Smluvních stran má právo od Smlouvy odstoupit, podá-li na sebe druhá Smluvní strana insolvenční návrh nebo je-li na druhou Smluvní stranu příslušným soudem prohlášen úpadek.
 9. 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. V případě ukončení Smlouvy odstoupením ze strany Dodavatele z důvodu neoprávněného odběru nebo nedodržení doby trvání Smlouvy či výpovědní doby je Dodavatel oprávněn provést započtení i dosud nesplacených závazků a pohledávek. Zákazník má povinnost při ukončení Smlouvy umožnit příslušnému PDS provést konečný odečet, popř. umožnit přístup k měřicímu zařízení za účelem jeho demontáže.

Článek VII. Reklamac

1. Reklamovat lze vadné plnění, zejména vyúčtování dodávek. Podávaná reklamac musí obsahovat zejména:
 - (a) identifikační údaje Zákazníka a jeho podpis, je-li reklamac podána písemně,
 - (b) identifikační údaje reklamované Faktury a je-li reklamováno měření, tak EAN/EIC kód odběrného místa, číslo měřidla a zjištěné stavy,
 - (c) výstižný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamac, včetně případné dokumentace a další rozhodné skutečnosti pro posouzení reklamac. Další nároky uplatněné po podání reklamac týkající se předmětné reklamac budou považovány za novou reklamac.
2. Zákazník může reklamac uplatnit u Dodavatele písemně na doručovací adresu 160 00 Praha 6-Bubeneč, Na Zátorce 289/3, e-mailem na e-mailovou adresu reklamac@vemexenergie.cz, prostřednictvím zákaznického portálu Dodavatele, telefonicky na tel. č. 800 400 420 nebo osobně na adrese sídla Dodavatele na adrese 160 00 Praha 6-Bubeneč, Na Zátorce 289/3. Reklamac musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co Zákazník měl možnost vadu zjistit. Reklamac vyúčtování (Faktury) nemá odkladný účinek na splatnost Faktury. Průběh a vyřízení reklamac se řídí právními předpisy.

Článek VIII. Závěrečná ustanovení

1. Korespondence mezi Smluvními stranami, např. právní jednání, Faktury, upomínky, výzvy nebo žádosti o změnu Smlouvy, bude činěna v českém jazyce a bude předána osobně či zaslána dopisem, datovou schránkou, e-mailem, zprávou SMS na kontaktní údaje druhé Smluvní strany uvedené ve Smlouvě, případně jiným způsobem dohodnutým mezi Zákazníkem a Dodavatelem (např. zákaznický portál). Zákazník s touto formou komunikace vyslovuje souhlas.
2. Není-li ve Smlouvě ujednáno jinak, má se za to, že Zákazník uděluje Dodavateli výslovný souhlas s možností zasílání smluvních dokumentů, vyúčtování, ostatních dokumentů, zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, vyznění, výzev, upomínek a jiných písemností ve věci Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména e-mailem, nebo na zákaznický portál), pokud Dodavatel má takový kontakt Zákazníka k dispozici resp. zákaznický portál Zákazníkům zpřístupňuje alespoň ve verzi umožňující bezplatný přístup ve výše uvedeném rozsahu. Dodavatel je oprávněn shora uvedené elektronické prostředky libovolně kombinovat dle svých provozních možností či je kombinovat se standardní písemnou komunikací na doručovací adresu Zákazníka.
3. Zákazník může k vyřízení běžných požadavků při plnění Smlouvy využít zejména zákaznickou linku Dodavatele 800 400 420, kontaktní e-mailovou adresu info@vemexenergie.cz a zákaznický portál.
4. Dodavatel je oprávněn při komunikaci se Zákazníkem požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka. V případě jejich nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci Zákazníka je Dodavatel oprávněn Zákazníkům požadavek neprovést. Pokud je za Zákazníka jakožto zmocnitele činěn úkon na základě plné moci, může Dodavatel požadovat předložení plné moci v originále a případně i s úředně ověřeným podpisem Zákazníka.
5. 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.
6. Zákazník odpovídá za případnou ztrátu, neoprávněné zpřístupnění či zneužití svých identifikačních údajů ze Smlouvy a přístupových údajů (např. číslo Smlouvy, číslo Zákazníka, číslo OM, EIC/EAN kód OM, přístupové údaje do zákaznického portálu atd.) třetí osobou, k níž došlo na jeho straně.
7. Vlastnoruční podpis zástupce Dodavatele 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, rozpisy záloh a ostatní obdobné podklady pro platby vyplývající ze Smlouvy vystavené způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat podpis ani razítko Dodavatele, pokud z jejich obsahu vyplývá identifikace Dodavatele.
8. 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.

9. 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 elektroenergetika a/nebo plynárenství. Nevyplyvá-li z ustanovení Smlouvy/Dodatku jinak, Smluvní strany považují smluvní vztah 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.
10. 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 Dodavatele dle těchto OP ani právo Dodavatele měnit OP a Produktové podmínky či upravovat výši záloh z důvodů uvedených v OP.
11. Vznikne-li mezi Dodavatelem a Zákazníkem, který je spotřebitelem, spor při uzavření Smlouvy nebo z plnění Smlouvy, je Zákazník v postavení spotřebitele oprávněn obrátit se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na Energetický regulační úřad jako na orgán dozoru v energetických odvětvích (www.eru.cz, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava), týká-li se spor dodávek Komodit, nebo na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2) v ostatních případech.
12. Všechny skutečnosti a informace týkající se Smlouvy a jejího plnění se podle dohody stran považují za důvěrné. Zákazník se zavazuje, že je bez souhlasu Dodavatele neposkytne třetí osobě, ledaže by k takovému poskytnutí byl oprávněn na základě právního předpisu.
13. Dodavatel je správcem Zákazníkových osobních údajů. Informace o jejich zpracování vyžadované platnými právními předpisy, včetně jejich rozsahu a účelů zpracování, přehledu práv a povinností Zákazníka a Dodavatele, jsou zveřejněny na internetové stránce Dodavatele (www.vemexenergie.cz/download/dokumenty-ke-stazeni/Podminky_ochrany_osobnich_udaju.pdf) a při uzavírání Smlouvy nebo kdykoli v průběhu jejího trvání budou Zákazníkovi poskytnuty na jeho vyžádání na adrese sídla Dodavatele.
14. Dodavatel 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 Dodavatele či PDS, či za účelem oboustranně vyvážené optimalizace právních vztahů se Zákazníky. Dodavatel je povinen zveřejnit novelizované, resp. nové znění OP ve lhůtě stanovené EZ přede dnem jejich účinnosti, a to na adrese sídla Dodavatele a na svých internetových 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/nebo změně ceny“ či „oznámení změny jiných smluvních podmínek“ může být realizováno kteroukoli z dohodnutých forem dle těchto OP (vč. elektronické komunikace a internetových stránek Dodavatele), případně též formou ústní/telefonickou, přičemž Dodavatel je oprávněn takové vyrozumění/oznámení spojit s jiným úkonem (např. vyúčtováním). Zákazník se zavazuje průběžně sledovat oznámení pro Zákazníky na internetových stránkách Dodavatele a na adrese sídla Dodavatele. Dodavatel je oprávněn 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 Dodavatele, doručovacích adres a kontaktních údajů, změnu grafické podoby OP, opravu zjevných a tiskových chyb apod.). Právo na odstoupení od Smlouvy Zákazníkovi rovněž nevzniká v případě zvýšení regulované složky ceny, daní a poplatků, a dále v případě změny jiných smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.
15. 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. Dodavatel 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.
16. S výjimkou případů, kdy Dodavatel učinil Zákazníkovi návrh na uzavření Smlouvy/Dodatku před 01.01.2020, jsou tyto OP platné od 01.01.2020 (včetně) a vztahují se a jsou účinné pro nové smluvní vztahy založené Smlouvami a stávající smluvní vztahy změněné Dodatky, odkazujícími na tyto OP uzavřenými od 01.01.2020 (včetně). Zákazníkům, na které se podle předchozí věty tyto OP nevztahují, nevzniká právo na odstoupení od Smlouvy/Dodatku.

Zákazník svým podpisem stvrzuje, že tyto OP převzal, seznámil se s nimi a bez výhrad je akceptuje.

Dne: _____

Podpis Zákazníka: _____