

PŘEDSMLOVNÍ INFORMACE K NÁVRHU SMLOUVY / DODATKU PRO DODÁVKY ELEKTŘINY A ZEMNÍHO PLYNU DOMÁCNOSTEM

Článek I. Identifikace Dodavatele a účel tohoto dokumentu

1. Tyto předsmlovní informace k návrhu smlouvy/dodatku pro dodávky elektřiny a zemního plynu domácnostem (dále jen „**Předsmlovní informace**“) Vám poskytuje společnost VEMEX Energie a.s., IČO: 289 03 765, DIČ: CZ28903765, se sídlem do 31.12.2021 na adrese Na Zátorce 289/3, 160 00 Praha 6 – Bubeneč a od 01.01.2022 na adrese Evropská 2591/33E, 160 00 Praha 6 – Dejvice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 15299 (dále jen „**Dodavatel**“), zákaznická linka: 800 400 420, e-mail: info@vemexenergie.cz, web: www.vemexenergie.cz, jakožto osobě v postavení spotřebitele ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), z důvodu, že vzájemné jednání Dodavatele a Vás směřuje k uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo zemního plynu nebo smlouvy o dodávce elektřiny a/nebo zemního plynu (dále jen „**Smlouva**“), nebo dodatku ke Smlouvě (dále jen „**Dodatek**“). Není-li dále uvedeno jinak, platí, že označení Smlouva v těchto Předsmlovních informacích označuje i Dodatek.
2. Účelem těchto Předsmlovních informací je seznámit Vás s určitými právy a povinnostmi, které pro Vás vyplývají z uzavřené Smlouvy, včetně toho, s jakými dokumenty se máte v rámci uzavření Smlouvy seznámit, jelikož budou upravovat práva a povinnosti mezi Vámi a Dodavatelem. Uzavřením Smlouvy se stanete zákazníkem Dodavatele (dále jen „**Zákazník**“; Dodavatel a Zákazník dále společně též jako „**Smluvní strany**“).
3. V případě uzavření Smlouvy se budou práva a povinnosti Smluvních stran řídit právem České republiky, zejména 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**“), OZ, jejich prováděcími a souvisejícími předpisy a cenovými rozhodnutími a vyhláškami Energetického regulačního úřadu (dále jen „**ERÚ**“) (vše výše uvedené společně jako „**Právní předpisy**“, ve znění pozdějších předpisů).
4. Vedle Právních předpisů se práva a povinnosti Smluvních stran řídí Smlouvou, obchodními podmínkami sdružených služeb dodávky elektřiny a zemního plynu vydaných Dodavatelem (dále jen „**OP**“), produktovými podmínkami, 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 závazku ze Smlouvy a ujednání o způsobu stanovení ceny (dále jen „**Produktové podmínky**“). Některá smluvní ujednání jsou zařazena do OP nebo Produktových podmínek, a nejsou tak uvedena přímo na listině Smlouvy/Dodatku, avšak i tato smluvní ujednání jsou nedílnou součástí Smlouvy. Ustanovení ve Smlouvě/Dodatku mají přednost před ustanoveními OP a Produktových podmínek. Produktové podmínky či jiné specifické smluvní podmínky mají přednost před ustanoveními OP. Zákazník podpisem těchto Předsmlovních informací potvrzuje, že se s těmito Předsmlovními informacemi seznámil, a také se seznámil s obsahem OP a Produktových podmínek.

Článek II. Označení služby a popis jejích hlavních vlastností

1. Obchodník poskytuje na základě Smlouvy (sdružené) služby dodávky elektřiny a/nebo zemního plynu (dále jen „**Komodita**“). Dodávka je

splněna přechodem Komodity z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení (zařízení běžně nazývaná jako elektroměr a plynoměr) do odběrného místa Zákazníka (dále jen „**OM**“). Tímto okamžikem přechází Komodita do vlastnictví Zákazníka a Zákazník je povinen za dodávku Komodity zaplatit Dodavateli cenu za dodávku, včetně ceny za poskytnuté související služby v elektroenergetice a/nebo v plynárenství dle Smlouvy.

2. Uzavřením Smlouvy obvykle dochází ke změně obchodníka (dodavatele). Do jednoho OM může podle Právních předpisů dodávat Komoditu pouze jeden obchodník (dodavatel). Proto, pokud do OM před uzavřením Smlouvy probíhaly dodávky Komodity, může Dodavatel do OM zahájit dodávky Komodity až poté, co jsou pro toto OM ukončeny dodávky jiných dodavatelů. Součástí služby Dodavatele může být též ukončení smlouvy Zákazníka vztahující se k OM s předchozím dodavatelem na základě zmocnění od Zákazníka.
3. Zákazník má podle Právních předpisů právo na volbu a bezplatnou změnu dodavatele Komodity. V případě, že tuto změnu dodavatele pro Zákazníka vyřizuje Dodavatel, Zákazník mu sdělí veškeré údaje potřebné pro řádné ukončení smlouvy s jeho stávajícím dodavatelem (zejména dobu trvání smlouvy, podmínky vypovězení smlouvy na dobu neurčitou, podmínky, za jakých nedojde k prodloužení smlouvy na dobu určitou apod.) a odpovídá za jejich úplnost a správnost. V případě, že Zákazník Dodavateli neposkytne úplné a/nebo správné údaje, Dodavatel si vyhrazuje právo nezahájit dodávky podle Smlouvy, případně zahájit je v jiném termínu než tam uvedeném; v takovém případě Dodavatel Zákazníkovi neodpovídá za to, že Smlouvu nebude možné plnit buď vůbec, případně bude možné s plněním začít až později. V případě změny dodavatele při nedodržení smluvních podmínek stávajícího dodavatele Zákazníkem může stávající dodavatel po Zákazníkovi požadovat zaplacení sankce (smluvní pokuty) v souvislosti s nedodržením sjednané doby trvání smlouvy resp. předčasným ukončením smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že případné nároky uplatněné vůči němu ze strany stávajícího dodavatele jsou závazkem Zákazníka a Dodavatel za závazky Zákazníka nenese odpovědnost.
4. Přijetí návrhu Smlouvy/Dodatku ze strany Zákazníka s jakýmkoliv dodatkem nebo odchylkou je vyloučeno. Zákazník tak zejména není oprávněn do formulářů Dodavatele provádět změny nebo vpisky či v textu škrtnat a text jakýmkoliv způsobem upravovat, pokud některá pole Smlouvy/Dodatku nejsou zcela evidentně určena k doplnění textu ze strany Zákazníka nebo dochází-li škrtnáním zcela evidentně k výběru mezi několika předem danými možnostmi a možnost této volby zcela jednoznačně přísluší Zákazníkovi.
5. Podmínkou pro uzavření Smlouvy/Dodatku pro OM je uzavření smlouvy o připojení tohoto OM mezi Zákazníkem a příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“) a příslušných smluv o zajištění souvisejících služeb v elektroenergetice a/nebo v plynárenství.

Článek III. Cena za služby

1. V případě, že mezi Zákazníkem a Dodavatelem dojde k uzavření Smlouvy a na jejím základě k dodávkám Komodity, bude Zákazník povinen za dodávky zaplatit úplatu, složenou z neregulované složky (určenou Dodavatelem) a z regulované složky (určenou Právními předpisy).

2. Cena za dodávku Komodity je určena takto:
- cena za jednotku dodané Komodity, přičemž tato je sjednaná jako cena individuální nebo cena dle ceníku Dodavatele – neregulovaná složka ceny,
 - pevná cena za OM v Kč za měsíc za podmínek stanovených ve Smlouvě/Dodatku – neregulovaná složka ceny,
 - regulované platby podle platných cenových předpisů ERÚ (platby za služby operátora trhu, platby za distribuci skládající se z pevné složky v případě elektřiny za rezervovaný příkon podle jmenovité proudové hodnoty jističe a pohyblivé složky za skutečně odebrané množství elektřiny a v případě zemního plynu za rezervovanou denní kapacitu a pohyblivé složky za skutečně odebrané množství zemního plynu, dále platby za podporu obnovitelných zdrojů energie, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných zdrojů, platby za systémové služby), a
 - daně, poplatky a další platby stanovené v souladu s Právními předpisy (například daň z elektřiny, daň ze zemního plynu, daň z přidané hodnoty).
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.
4. Dodavatel je oprávněn po Zákazníkovi požadovat zaplacení plateb, které Dodavateli vyúčtuje PDS dle svého ceníku v souvislosti se službami poskytnutými ve vztahu k Zákazníkovi a/nebo jeho OM, případně navýšené o příslušné daně podle Právních předpisů. V níže uvedených případech je Zákazník povinen uhradit Dodavateli následující platby:
- smluvní pokutu zahrnující též náhradu škody za každé jednotlivé OM, jedná-li se o porušení závazků Zákazníka uvedených v Článku III. bod 6 písm. (b) OP a v Článku III. bod 6 písm. (c) OP, a to ve výši specifikované ve Smlouvě/Dodatku, pokud Dodavatel učinil Zákazníkovi návrh na uzavření Smlouvy/Dodatku od 01.12.2021 (včetně),
 - smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každé jednotlivé OM, jedná-li se o porušení závazků Zákazníka uvedených v Článku III. bod 6 písm. b) OP, pokud Dodavatel učinil Zákazníkovi návrh na uzavření Smlouvy/Dodatku do 30.11.2021 (včetně),
 - smluvní pokutu každé jednotlivé OM, a to ve výši 4.500,- Kč u Zákazníka kategorie domácnost a ve výši 10.000,- Kč u Zákazníka kategorie maloodběratel, jedná-li se o porušení závazků Zákazníka uvedených v Článku III. bod 6 písm. (c) OP, pokud Dodavatel učinil Zákazníkovi návrh na uzavření Smlouvy/Dodatku do 30.11.2021 (včetně),
 - 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, a
 - poplatek za vyúčtování na základě mimořádného odečtu ve výši 100,- Kč vč. DPH za každé jednotlivé OM, s výjimkou vyúčtování k 31.12. na základě samoodečtu Zákazníka oznámeného nejpozději do 30.01. (včetně).
- Pro vyloučení pochybností se uvádí, že platby podle bodu (a) až (c) nepodléhají DPH; k platbám v bodech (d) až (f) je již připočtena DPH.
5. Ceník může obsahovat (a zpravidla obsahuje) různé ceny v závislosti na tzv. distribuční sazbě nebo na pásmu přepočtené roční spotřeby. Zákazník tak

před podpisem Smlouvy musí věnovat dostatečnou pozornost tomu, v jaké distribuční sazbě nebo v jakém pásmu přepočtené roční spotřeby bude do jeho OM dle Smlouvy dodáváno. Změnou distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby pro OM dochází i ke změně sjednané ceny.

6. Pokud je ve Smlouvě/Dodatku dohodnuta určitá sleva a tato sleva je spojena se splněním určité podmínky, musí si Zákazník být vědom toho, že pokud splnění podmínky stanovené pro slevu Dodavateli nedoloží, nemá na slevu nárok, a pokud podmínku splňovat přestane, může mu nárok na slevu zaniknout.
7. Dodavatel má právo měnit smluvní podmínky, včetně Produktových podmínek, a to z důvodu změn legislativy, podmínek na trhu s energiemi, výkladové a rozhodovací praxe příslušných orgánů veřejné moci, technologických, provozních a/nebo organizačních změn na straně Dodavatele či PDS, či za účelem oboustranně vyvážené optimalizace právních či obchodních vztahů se Zákazníky. Zvýšení ceny a/nebo změnu jiných smluvních podmínek Dodavatel uveřejní na svých internetových stránkách a v souladu s EZ prokazatelně a adresně oznámí Zákazníkovi nejpozději 30. den přede dnem účinnosti způsobem uvedeným ve Smlouvě. Zvýší-li Dodavatel cenu za dodávku Komodity nebo změní-li jiné smluvní podmínky, má Zákazník právo bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy kdykoliv do desátého dne přede dnem účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. Výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu den účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu Dodavateli odesláno oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy nevzniká, je-li důvodem změny podmínek:
- zvýšení regulované složky ceny, daní nebo poplatků,
 - změna právního předpisu,
 - zavedení nebo změna cen služeb, jejichž využití Zákazníkem není nutnou podmínkou pro naplnění účelu Smlouvy, a tudíž takové zavedení nebo změny nelze považovat za změny smluvních podmínek,
 - nová cena po automatické prolongaci (viz Článek V. bod 1 těchto Předmluvních informací).

Článek IV. Způsob platby za služby

1. Úhrada ceny za dodávku Komodity bude realizována formou zúčtovatelných měsíčních záloh, jejichž 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 zúčtovací období, nejvýše však v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby v následujícím zúčtovacím období. Dodavatel je oprávněn, s ohledem na spotřebu Komodity v OM v průběhu zúčtovacího období, cenu Komodity, změny regulovaných cen za distribuci a souvisejících poplatků, změny sazby, nebo při opakovaném nedodržování platebních podmínek Zákazníkem, měnit výši, četnost a splatnost záloh novým rozpisem záloh či požadovat úhradu záloh tam, kde původně nebyly sjednány, a to i v průběhu zúčtovacího období. Při vyúčtování dodávky Komodity je Dodavatel oprávněn převádět přeplatek na úhradu jakýchkoli platebních povinností Zákazníka, které jsou po splatnosti. V ostatních případech bude přeplatek Zákazníkovi vrácen.
2. Jiné platby vyplývající ze Smlouvy/Dodatku a OP nebo se smluvním

vztahem související (např. náhrady škod, úroky z prodlení, smluvní pokuty, další náklady a náhrady) jsou splatné na základě jejich vyúčtování případně výzv k úhradě, přičemž tyto platby mohou být vyúčtovány samostatnou fakturou, v upomínce či výzvě k úhradě, popř. spolu s fakturou při vyúčtování dodávky Komodity.

Článek V. Údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku

1. 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, je kterákoli Smluvní strana oprávněna závazek ze Smlouvy bez postihu vypovědět kdykoliv až do 20. dne před uplynutím sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy na s účinností ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy. Jinak Smlouva pokračuje, a to v cenách a podmínkách produktu Standard a doba trvání závazku ze Smlouvy se mění na dobu neurčitou (dále jen „**automatická prolongace**“). Cenu produktu Standard Dodavatel zveřejňuje průběžně a Zákazník má možnost se s ní seznámit a učinit rozhodnutí, zda chce ve smluvním vztahu pokračovat. Při automatické prolongaci tak nedochází ke zvýšení ceny ani ke změně jiných smluvních podmínek a Zákazníkovi tudíž nenáleží právo vypovědět závazek ze Smlouvy z důvodu zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.
2. Doba trvání Smlouvy může být v průběhu doby jejího trvání měněna dalším ujednáním mezi Zákazníkem a Dodavatelem, a to uzavřením písemného Dodatku. Dodatkem tak může dojít i ke změně Smlouvy původně sjednané na dobu určitou ve Smlouvu na dobu neurčitou či obráceně, popř. ke změně konce doby určité. Nejkratší doba, po kterou bude Smlouva Smluvní strany zavazovat, je ve Smlouvě/Dodatku sjednaná doba určitá.
3. 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 doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
4. Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou Smluvních stran. Na ukončení Smlouvy dohodou není právní nárok a každá žádost bude posouzena individuálně.
5. Zaniklo-li Zákazníkovi vlastnické nebo užívací právo k OM, je oprávněn bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy/Dodatku. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení oznámení o výpovědi závazku Dodavateli.
6. Pokud Zákazník uzavřel Smlouvu/Dodatek mimo obchodní prostory Dodavatele (tj. tak, že Smluvní strany jsou při uzavírání Smlouvy současně fyzicky přítomny, ale nikoli v obchodních prostorech Dodavatele) nebo distančním způsobem (tj. tak, že Smluvní strany nejsou při uzavírání Smlouvy současně fyzicky přítomny, a zároveň komunikují nějakým prostředkem komunikace na dálku, jako je například dopis, e-mail, internet či telefon), je Zákazník oprávněn od Smlouvy/Dodatku odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 14 dnů od dne uzavření Smlouvy/Dodatku, a to buď písemným odstoupením zasláným Dodavateli (vzor je součástí těchto Předmluvních informací), nebo pomocí elektronického formuláře pro odstoupení, který je ke stažení na internetových stránkách www.vemexenergie.cz. Lhůta je zachována, pokud Zákazník v jejím průběhu odešle Dodavateli oznámení, že od Smlouvy odstoupí. Zákazník žádá Dodavatele o zahájení dodávek (poskytování služeb) před uplynutím této lhůty k odstoupení. Odstoupení od Dodatku se nijak nedotýká platnosti a účinnosti samotné Smlouvy.

Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy a Dodavatel již začal s poskytováním plnění, zaplatí Zákazník Dodavateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

7. V případě, že byla Smlouva uzavřena při změně dodavatele mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, je Zákazník oprávněn vypovědět závazek ze Smlouvy do 15. dne po zahájení dodávky Komodity. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu oznámení o výpovědi odesláno Dodavateli. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
8. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy/Dodatku v případě podstatného porušení Smlouvy/Dodatku Dodavatelem, kterým se rozumí zejména:
 - (a) ukončení dodávky Komodity bez právního důvodu,
 - (b) neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb bez právního důvodu,
 - (c) prodlení s uhrazením platební povinnosti Dodavatele po splatnosti, které trvá i po uplynutí 30 dnů od doručení výzvy Zákazníka k úhradě,
 - (d) porušení povinnosti specifikované v textu Smlouvy/Dodatku, jejíž porušení je považováno za podstatné v obecně závazném právním předpise.
9. Zákazník je dále oprávněn vypovědět závazek ze Smlouvy z důvodu zvýšení ceny dodávek Komodity a/nebo změny jiných smluvních podmínek, a to za podmínek uvedených v Článku III. bod 7 těchto Předmluvních informací.
10. Dodavatel je oprávněn Smlouvu/Dodatek ukončit písemným oznámením o odstoupení/výpovědi z těchto důvodů:
 - (a) návrh na uzavření Smlouvy/Dodatku obsahuje podmínky přijetí návrhu (včetně např. termínu) a Zákazník tyto podmínky nesplní,
 - (b) doručená Smlouva/Dodatek se týká produktu, který Dodavatel v okamžiku doručení již nenabízí,
 - (c) po doručení Smlouvy/Dodatku Dodavatel zjistí, že předpokládaný možný termín zahájení dodávky se liší od předpokládaného termínu zahájení dodávky uvedeného ve Smlouvě/Dodatku,
 - (d) předpokládaný termín zahájení dodávky uvedený ve Smlouvě/Dodatku je déle než 12 měsíců od uzavření Smlouvy/Dodatku,
 - (e) učiní-li Zákazník bez souhlasu Dodavatele jakýkoliv právně relevantní projev vůle, v jehož důsledku Dodavatel nemá možnost zahájit dodávku k předpokládanému termínu zahájení dodávky uvedenému ve Smlouvě/Dodatku,
 - (f) neposkytne-li Zákazník Dodavateli součinnost potřebnou pro účely dovršení procesu změny dodavatele a při uzavření smlouvy zajišťující distribuci/dopravu Komodity či neposkytne-li Dodavateli úplné a pravdivé informace o své osobě a o OM, jakýchkoli jiných smluvních vztazích, které uzavřel ve vztahu k OM, jakož i informace o smluvním vztahu se svým původním dodavatelem, zejména datum nejbližšího možného ukončení smlouvy s původním dodavatelem,
 - (g) poruší-li Zákazník podstatným způsobem své závazky vyplývající ze Smlouvy/Dodatku,
 - (h) neplní-li Zákazník opakovaně své smlouvené platební povinnosti, a to ani po výzvě Dodavatele,
 - (i) dojde-li k neoprávněnému odběru dle EZ nebo dochází-li na straně Zákazníka v důsledku odběru Komodity k bezdůvodnému obohacení,
 - (j) neposkytne-li Zákazník Dodavateli veškerou součinnost nezbytnou k zahájení dodávky (včetně změny dodavatele) nebo pokud Dodavatel zjistí, že Zákazníkem sdělené údaje jsou nepravdivé či neodpovídají skutečnosti,

- (k) 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,
- (l) přestane-li mít Dodavatel možnost dodávat Komoditu v OM, pro které je Smlouva/Dodatek uzavřen.
11. Každá ze Smluvních stran má právo od Smlouvy odstoupit, podá-li na sebe druhá Smluvní strana insolvenční návrh, je-li na druhou Smluvní stranu příslušným soudem prohlášen úpadek nebo je-li vůči druhé Smluvní straně vedena exekuce.
12. Dodavatel je povinen neprodleně sdělit na žádost Zákazníka, který Smlouvu řádně ukončil, datum ukončení dodávky Komodity.

Článek VI. Nároky z vadného plnění a mimosoudní řešení sporů

1. Zákazník může uplatňovat svá práva z vadného plnění, zejména vyúčtování dodávky Komodity. Reklamacie musí obsahovat zejména:
- (a) identifikační údaje Zákazníka a jeho podpis, je-li reklamacie 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 reklamacie, včetně případné dokumentace a další rozhodné skutečnosti pro posouzení reklamacie.
- Další nároky uplatněné po podání reklamacie týkající se předmětné reklamacie budou považovány za novou reklamaci.

Článek VII. Formulář pro ukončení Smlouvy/Dodatku

MEMEX Energie a.s.

Adresa do 31.12.2021 Na Zátorce 289/3, 160 00 Praha 6 – Bubeneč
Adresa od 01.01.2022 Evropská 2591/33E, 160 00 Praha 6 – Dejvice

Oznámení o odstoupení od / výpovědi závazku z(e) Smlouvy/Dodatku

Oznamuji, že tímto odstupuji od / vypovídám závazek z(e)

(křížkem označte Vaši volbu):

- Smlouvy o (sdružených službách) dodávky elektřiny/zemního plynu
- Dodatku ke Smlouvě o (sdružených službách) dodávky elektřiny/zemního plynu

Číslo Smlouvy/Dodatku _____

Zákazník

Jméno a příjmení: _____

Adresa: _____

Datum narození: _____

Ukončení Smlouvy/Dodatku je účinné:

- k datu podle zákona
- k datu pozdějšímu, určenému Zákazníkem, pokud to zákon umožňuje, a to

Zákazník může reklamaci uplatnit u Dodavatele písemně na korespondenční adresu do 31.12.2021 Na Zátorce 289/3, 160 00 Praha 6 - Bubeneč a od 01.01.2022 Evropská 2591/33E, 160 00 Praha 6 – Dejvice, e-mailem na e-mailovou adresu reklamacie@vemexenergie.cz, prostřednictvím zákaznického portálu Dodavatele, telefonicky na tel. č. 800 400 420 nebo osobně na adrese sídla Dodavatele do 31.12.2021 Na Zátorce 289/3, 160 00 Praha 6 – Bubeneč a od 01.01.2022 Evropská 2591/33E, 160 00 Praha 6 – Dejvice. Reklamacie musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co Zákazník měl možnost vadu zjistit. Reklamacie vyúčtování (faktury) nemá odkladný účinek na splatnost Faktury. Dodavatel reklamaci prošetří ve lhůtě 30 dní (u reklamaci vyúčtování již ve lhůtě 15 dnů) ode dne, kdy reklamaci obdržel a výsledek oznámí Zákazníkovi. Byla-li reklamacie důvodná, vypořádání bude provedeno nejpozději do 30 dní od doručení reklamacie, nestanoví-li Právní předpisy jinak.

2. Vznikne-li mezi Dodavatelem a Zákazníkem spor při uzavření Smlouvy/Dodatku nebo z plnění smluvního vztahu, je Zákazník oprávněn obrátit se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na ERÚ 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.

VZOR

**při podpisu Smlouvy / Dodatku se společností MEMEX Energie
prosím nevyplňujte**

z tohoto důvodu (křížkem označte pouze jednu volbu):

- Zvýšení ceny
- Změna jiných smluvních podmínek
- Smlouva/Dodatek uzavřený mimo obchodní prostory nebo distančním způsobem
- Jiný důvod: _____

Odběrné místo

EIC/EAN: _____

Adresa: _____

Podpis Zákazníka: _____