

PODMÍNKY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Co je cílem tohoto dokumentu?

Tyto podmínky poskytují potenciálním a stávajícím zákazníkům společnosti **VEMEX Energie a.s.** informace o zpracování jejich osobních údajů v souvislosti s uzavíráním a plněním smlouvy o sdružených službách dodávky energií a o jejich právech, která mohou uplatnit v souvislosti se zpracováváním osobních údajů.

Kdo je správcem Vašich osobních údajů?

Správcem osobních údajů je společnost **VEMEX Energie a.s.**, IČO: 28903765, se sídlem na adrese Evropská 2591/33E, 160 00 Praha 6 – Dejvice, zapsaná v OR vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 15299 (dále jen „**VEMEX**“).

Jak se na nás můžete obrátit?

Ohledně všech záležitostí souvisejících se zpracováním osobních údajů můžete kontaktovat našeho **koordinátora ochrany osobních údajů**:

Andrea Machátová, tel: +420602606771, e-mail: gdpr@vemexenergie.cz. V případě, že chcete uplatnit svá práva, která Vám v souvislosti se zpracováním osobních údajů náleží, můžete tak učinit způsoby uvedenými v kapitole *Jakým způsobem můžete svoje práva vůči nám uplatnit?*

Jaké osobní údaje jsou zpracovávány společností VEMEX, pro jaké účely, na jakém právním základě a po jakou dobu?

Účel I. Sjednání a plnění smlouvy o sdružených službách dodávky energií

Právní základ pro zpracování: Uzavření a plnění smlouvy

Osobní údaje budou zpracovávány pouze v rozsahu nezbytném pro sjednání a plnění smlouvy o sdružených službách dodávky energií a k naplnění dalších oprávněných zájmů. Konkrétně mohou probíhat především následující zpracování:

- evidence komunikace v rámci uzavírání a plnění smlouvy;
- sestavení nabídky na míru;
- příprava smluvní dokumentace;
- evidence uzavřené smlouvy v listinné i elektronické podobě;
- evidence spotřeby energií a jiných údajů nutných pro vyúčtování;
- vyúčtování spotřeby energií
- vedení účetních záznamů o došlých platbách;
- zaslání upomínek v případě prodlení s platbami;
- případná komunikace ohledně řešení dlužných plateb (např. vytvoření splátkového kalendáře);
- evidence doby ukončení smlouvy a vypořádání vzájemných práv a povinností.

Zpracováváné osobní údaje: osobní údaje, uvedené ve smlouvě o sdružených službách dodávky energií (tj. zejména jméno, příjmení, datum narození, číslo účtu, nebo SIPO, adresa, emailová adresa či telefonní číslo) a osobní údaje vzniklé přirozeně v rámci plnění smlouvy (např. údaje o spotřebě energií).

Příjemci: V rámci plnění smlouvy je nezbytné některé Vaše osobní údaje v určitých případech předat Energetickému regulačnímu úřadu a příslušnému operátorovi regulovaného trhu (OTE) a příslušným provozovatelům distribuční soustavy (PDS) nebo subjektům v rámci příslušných lokálních distribučních soustav (LDS).

Doba zpracování: 3 a půl roku od posledního kontaktu s potenciálním zákazníkem, nebyla-li smlouva uzavřena, a v případě, že byla smlouva uzavřena, po dobu 3 a půl roku od ukončení platnosti smlouvy.

Účel II. Provoz OnLine portálu online.vemexenergie.cz

Právní základ pro zpracování: Oprávněný zájem spočívající v poskytování doplňkové služby stávajícím zákazníkům.

OnLine portál představuje doplňkovou službu poskytovanou zdarma stávajícím zákazníkům. Prostřednictvím OnLine portálu můžete z pohodlí

domova přistupovat k údajům týkajících se dodávek energií, měnit svoje kontaktní údaje a komunikovat s námi.

Zpracováváné osobní údaje: jméno, příjmení, e-mail, tel. číslo, čísla zákazníka a údaje o dodávkách energií (informace o odběrných místech, o odběrech energií, vyúčtování služeb apod.)

Doba zpracování: Po dobu, po kterou užíváte OnLine portál, nejvýše však 3 a půl roku od poskytnutí poslední služby v rámci konkrétního účtu zákazníka.

Účel III. Zaslání obchodních sdělení s nabídkou služeb

Právní základ pro zpracování: Oprávněný zájem spočívající v možnosti realizovat přímý marketing v souladu s právními předpisy a informovat zákazníky o novinkách a produktech společnosti VEMEX.

Abychom Vás mohli informovat o novinkách a akcích souvisejících s nabídkou našich služeb může Vám být, pokud jste naším stávajícím zákazníkem, zasláno obchodní sdělení. Pokud si zaslání obchodních sdělení nepřejete, můžete vždy jednoduchým způsobem podat námitku proti tomuto zpracování. Námitku podejte buď podle pokynů obsažených v příslušném obchodním sdělení nebo podle pokynů obsažených níže v tomto dokumentu. Vaše osobní údaje budou zpracovávány pouze v rozsahu nutném pro Vaše oslovení obchodní nabídkou.

Zpracováváné osobní údaje: jméno, příjmení, tel. čísla a e-mailové či korespondenční adresy.

Doba zpracování: Po dobu, po kterou s námi máte uzavřenou smlouvu o odběru energií (pokud nepodáte námitku).

Účel IV. Určení, výkon a obhajoba právních nároků společnosti VEMEX

Právní základ pro zpracování: Náš oprávněný zájem spočívající v určení, výkonu a obhajobě případných právních nároků vůči Vám

Abychom mohli vymáhat svoje případné právní nároky musíme provádět některá zpracování v souladu s příslušnou legislativou.

Zpracováváné osobní údaje: osobní údaje v rozsahu nezbytném pro prokázání příslušného právního nároku.

Příjemci: Advokátní kancelář nebo inkasní agentura může být zmocněna k některým úkonům směřujícím k vymáhání našich právních nároků. V takovém případě musí být některé osobní údaje předány těmto subjektům (příjemcům osobních údajů).

Doba zpracování: Po dobu nezbytnou k určení, výkonu a obhajobě případných právních nároků.

Účel V. Vedení účetnictví, plnění daňových a jiných povinností

Právní základ pro zpracování: Plnění právních povinností

Jakožto subjekt podnikající v oblasti dodávky energií musíme plnit celou řadu povinností. V rámci plnění těchto povinností může docházet ke zpracovávání Vašich osobních údajů.

Zpracováváné osobní údaje: osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro splnění příslušné právní povinnosti.

Příjemci: Externí účetní, daňový poradce nebo jiný odborný subjekt mohou být zmocněni k některým úkonům směřujícím ke splnění našich právních povinností. Právní předpis nám může ukládat v určité situaci předat Vaše osobní údaje některému ze subjektů veřejné správy nebo subjektu vykonávajícímu činnosti ve veřejném zájmu. V takových případech musí být příslušné osobní údaje předány těmto subjektům (příjemcům osobních údajů).

Doba zpracování: Po dobu nezbytnou ke splnění právní povinnosti.

Účel VI. Vnitřní administrativa a správa interních informačních systémů

Právní základ pro zpracování: Oprávněný zájem spočívající v zajištění interních procesů společnosti VEMEX

Jakožto každá právnická osoba musíme provádět určité podpůrné činnosti pro zajištění chodu společnosti. Jedná se především o kontrolní činnosti, zajištění provozu informačních systémů a zajištění dostatečné úrovně zabezpečení.

Zpracovávané osobní údaje: osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro provedení výše uvedených činností.

Příjemci: Využíváme služeb externích správců našich informačních systémů. Tyto subjekty pečlivě vybíráme tak, abychom mohli zaručit bezpečnost Vašich osobních údajů. Osobní údaje jsou těmto subjektům zpřístupněny pouze ve zcela nezbytných případech a pouze v nezbytném rozsahu.

Doba zpracování: Po dobu nezbytnou k provedení příslušné činnosti, a to pouze pokud je k uložení Vašich osobních údajů dán také některý z jiných důvodů zpracování.

Komu jsou Vaše osobní údaje předávány?

Aby mohly být řádně naplněny shora uvedené účely zpracování předáváme osobní údaje některým dalším subjektům (tzv. příjemcům). Vždy však dbáme na to, abychom Vaše osobní údaje předávali, resp. zpřístupňovali, pouze v nezbytné míře a pouze takovým subjektům, které poskytují dostatečné záruky zabezpečení osobních údajů a zpracování Vašich údajů v souladu s příslušnými právními předpisy.

Kategorie možných příjemců osobních údajů jsou uvedeny u jednotlivých účelů. Na tomto místě jsou jednotlivé kategorie příjemců stručně shrnuty:

- externí subjekty zpracovávající osobní údaje obsažené v cookies;
- provozovatelé distribuční soustavy (PDS);
- subjektům v rámci lokálních distribučních soustav (LDS);
- advokátní kanceláře a inkasní agentury;
- finanční instituce;
- externí účetní, daňový poradci nebo jiné odborné subjekty k zajištění našich právních povinností;
- subjekty veřejné správy nebo subjekty vykonávající činnosti ve veřejném zájmu dle právních předpisů;
- externí správci našich informačních systémů;
- poskytovatelé poštovních služeb (obecně napříč účely).

Jaká jsou Vaše práva vůči společnosti VEMEX?

Ohledně svých osobních údajů můžete vůči nám uplatňovat následující práva:

Právo na přístup k osobním údajům

Máte konkrétně právo požadovat:

- a) informaci, zda zpracováváme Vaše osobní údaje a případně
- b) poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů.

Právo na opravu osobních údajů

Máte právo požadovat opravu nepřesných nebo neaktuálních osobních údajů či doplnění neúplných osobních údajů.

Právo na výmaz osobních údajů

Máte právo požadovat výmaz Vašich osobních údajů, a to v případě, že:

- a) osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány;
- b) jejich zpracování je nezákonné; to nastává zejména v případech, kdy neexistuje či již odpadl právní základ pro zpracování;
- c) je nám právními předpisy uložena povinnost osobní údaje smazat;
- d) osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti dítěti mladšímu 16 let.

Vaše osobní údaje budou vymazány, pokud nebudou existovat zákonné důvody pro pokračování ve zpracování i přes Vaši žádost. Těmito důvody je zejména nezbytnost dalšího zpracování za účelem splnění naší právní povinnosti nebo za účelem určení, výkonu nebo obhajoby našich právních nároků.

Právo na omezení zpracování

V takovém případě mohou být Vaše osobní údaje pouze uloženy a žádné další operace zpracování s nimi není možné, až na zákonné výjimky,

provádět. Omezení zpracování můžete požadovat v následujících případech, kdy:

- a) popíráte přesnost Vašich osobních údajů, a to po dobu potřebnou k ověření jejich přesnosti;
- b) je zpracování protiprávní, ale Vy žádáte místo výmazu o omezení jejich zpracování;
- c) Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely zpracování, ale Vy je potřebujete pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- d) vznesli jste námitku proti zpracování, a to po dobu potřebnou k ověření oprávněnosti námitky (viz dále).

Právo na námitku proti zpracování

V případech, kdy zpracováváme Vaše osobní údaje na základě oprávněného zájmu a Vy se domníváte, že naše oprávněné důvody pro zpracování nepřevažují nad Vašimi zájmy nebo právy a svobodami, máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů. Shledáme-li, že náš zájem na dalším zpracování nepřevažuje nad Vašimi zájmy, zpracování ukončíme.

Pokud podáte námitku v rámci přímého marketingu, zpracování ukončíme neprodleně bez dalšího.

Právo na přenositelnost

V případě, že Vaše osobní údaje zpracováváme

- a) automatizovaně (pomocí výpočetní techniky) a zároveň
 - b) na základě Vašeho souhlasu nebo smlouvy,
- můžete požadovat poskytnutí těchto osobních údajů ve formátu CSV. Na Vaši žádost můžeme takto strukturované osobní údaje předat přímo jinému správci dle Vašeho výběru.

Právo odvolat souhlas

V rámci uzavírání a plnění smlouvy o sdružených službách dodávky energií společnost VEMEX tento právní titul nevyužívá.

Právo podat stížnost u dozorového úřadu

V případech, kdy se domníváte, že byla zkrácena nebo porušena Vaše práva, můžete se se stížností obrátit na jakýkoliv dozorový úřad v kterémkoliv členském státě Evropské unie. V České republice je tímto dozorovým úřadem Úřad pro ochranu osobních údajů, sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, viz www.uoou.cz.

Jakým způsobem můžete svoje práva vůči nám uplatnit?

Vaše práva můžete uplatňovat prostřednictvím formuláře dostupného na internetových stránkách www.vemexenergie.cz/gdpr nebo v sídle naší společnosti.

Váš požadavek nám můžete odeslat jedním z následujících způsobů:

- a) Datovou zprávou z datové schránky vedené na Vaše jméno na adresu ID datové schránky: 8b9f5dy
- b) E-mailem na adresu gdpr@vemexenergie.cz a do předmětu napište „GDPR“. Pokud povaha a rozsah žádosti bude vyžadovat Vaše jednoznačné ztotožnění, budete za tímto účelem kontaktováni našimi pracovníky. Případné verifikaci Vaší totožnosti se můžete vyhnout, pokud opatříte formulář svým zaručeným elektronickým podpisem.
- c) Poštou na adresu sídla naší společnosti na adrese Evropská 2591/33E, 160 00 Praha 6 – Dejvice. Dopis nađepište „GDPR“. Pokud povaha a rozsah žádosti bude vyžadovat Vaše jednoznačné ztotožnění, budete za tímto účelem kontaktováni našimi pracovníky. Případné verifikaci Vaší totožnosti se můžete vyhnout, pokud bude formulář opatřen Vaším úředně ověřeným podpisem.
- d) Osobně v sídle společnosti VEMEX na adrese Evropská 2591/33E, 160 00 Praha 6 – Dejvice, to v provozní době zákaznického centra, kterou naleznete na www.vemexenergie.cz/zakaznickce-centrum/. V závislosti na povaze a rozsahu žádosti můžete být požádán o předložení dokladu totožnosti vydaného orgánem státní správy za účelem ověření Vaší totožnosti.

PŘEDSMLOUVNÍ INFORMACE K NÁVRHU SMLOUVY / DODATKU PRO DODÁVKU ELEKTŘINY A PLYNU DOMÁCNOSTEM

Článek I. Identifikace Dodavatele a účel tohoto dokumentu

1. Tyto předsmlovní informace k návrhu smlouvy/dodatku pro dodávku elektřiny a plynu domácnostem (dále jen „**Předsmlovní informace**“) Vám poskytuje společnost VEMEX Energie a.s., IČO: 289 03 765, DIČ: CZ28903765, se sídlem 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 plynu nebo smlouvy o dodávce elektřiny a/nebo 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 vyplnou 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**“), jakož i jinými právními předpisy v oblasti elektroenergetiky a plynárenství (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 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 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 Zákazníkovi 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 nenesे 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:
 - (a) cena za jednotku dodané Komodity, přičemž tato je sjednaná jako cena

- individuální nebo cena dle ceníku Dodavatele – neregulovaná složka ceny,
- (b) pevná cena za OM v Kč za měsíc za podmínek stanovených ve Smlouvě/Dodatku – neregulovaná složka ceny,
 - (c) dodávka plynu do OM může být zatížena Emisní povinností, pokud tak stanoví Právní předpisy; v takovém případě Dodavatel k ceně za dodávku plynu podle Smlouvy/Dodatku v příslušném období dodávky připočte tržní cenu Emisní povolenky ETS2, jejíž výše a způsob výpočtu je blíže stanoven v Příloze Smlouvy/Dodatku – Způsob stanovení emisních nákladů, která je nedílnou součástí Smlouvy/Dodatku,
 - (d) 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 plynu za rezervovanou denní kapacitu a pohyblivé složky za skutečně odebrané množství plynu, dále platby za podporu obnovitelných zdrojů energie, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných zdrojů, platby za systémové služby), a
 - (e) daně, poplatky a další platby stanovené v souladu s Právními předpisy (například daň z elektřiny, daň z plynu, daň z přidané hodnoty).
3. Neobsahuje-li Smlouva/Dodatek odchýlné ujednání, je Dodavatel oprávněn jednostranně změnit cenu za dodávku Komodity (všechny její složky uvedené v Článku III. bod 2 těchto Předmluvních informací) nebo jiné smluvní podmínky dodávek Komodity v průběhu doby trvání závazku ze Smlouvy/Dodatku, a to 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:
- (a) 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),
 - (b) 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),
 - (c) 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),
 - (d) poplatek za přerušení 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 přerušení distribuce za každé jednotlivé OM;
 - (e) 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
 - (f) 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:
- (a) zvýšení regulované složky ceny, daní nebo poplatků,
 - (b) změna Právního předpisu,
 - (c) 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,
 - (d) zatížení dodávky plynu do OM Emisní povinností (viz Článek III. bod 2 písm. c) těchto Předmluvních informací) nebo změna Přílohy Smlouvy/Dodatku – Způsob stanovení emisních nákladů.

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 nejvýše 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 výzvů 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 na svých internetových stránkách a případně Zákazníkovi oznamuje způsobem a ve lhůtách stanovených EZ.
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 zaslaným 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 odstupuje. 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. Reklamáce musí obsahovat zejména:
- (a) identifikační údaje Zákazníka a jeho podpis, je-li reklamáce podána písemně,
 - (b) identifikační údaje reklamované faktury a je-li reklamováno měření, tak EAN/EIC kód odběrného místa, číslo měřidla a zjištěné stavy,

Článek VII. Formulář pro ukončení Smlouvy/Dodatku

- (c) výstižný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamáce, včetně případné dokumentace a další rozhodné skutečnosti pro posouzení reklamáce.

Další nároky uplatněné po podání reklamáce týkající se předmětné reklamáce budou považovány za novou reklamací.

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

VEMEX Energie a.s.

Adresa 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/ plynu
☐ **Dodatku** ke Smlouvě o (sdružených službách) dodávky elektřiny/ plynu

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: _____

Číslo Smlouvy/Dodatku _____

Zákazník

Jméno a příjmení: _____

Adresa: _____

Datum narození: _____

Odběrné místo

EIC/EAN: _____

Adresa: _____

Ukončení Smlouvy/Dodatku je účinné:

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

Podpis Zákazníka: VZOR - NEPODEPISOVAT

Svým podpisem níže stvrzuji, že jsem převzal v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy/Dodatku, seznámil se s nimi a bez výhrad akceptuji oba dokumenty:

- **Podmínky ochrany osobních údajů**
- **Předmluvní informace**

Dne: _____

Podpis Zákazníka: _____