

X Energie, s. r. o., se sídlem Na Poříčí 1046/24, 110 00 Praha 1 – Nové Město, IČ 24817872, DIČ CZ24817872 vedená u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 177081.

A. Úvodní ustanovení

1. Poskytovateli sdružených služeb dodávky elektřiny a sdružených služeb dodávky zemního plynu druhému subjektu (dále jen „**Zákazník**“) se řídí uzavřenou Smlouvou o sdružených službách dodávky (dále jen „**Smlouva**“), těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „**VOP**“) společnosti X Energie, s. r. o. (dále jen „**Dodavatel**“) a aktuálním produktovým ceníkem (dále jen „**Ceník**“). VOP jsou k dispozici Zákazníkům na webových stránkách Dodavatele www.xenergie.cz (dále jen „**Webové stránky Dodavatele**“) a v zákaznickém centru Dodavatele.

2. Tyto VOP podrobně upravují další vzájemná práva a povinnosti Dodavatele a Zákazníka v souvislosti s poskytováním sdružených služeb dodávky elektřiny a zemního plynu na základě zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích (dále jen „**Energetický zákon**“) a příslušných souvisejících právních předpisů a technických norem. VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy.

3. Pro účely Smlouvy a VOP jsou používány odborné pojmy a termínologie v souladu s Energetickým zákonem a jeho prováděcími předpisy a souvisejícími právními předpisy (Cenovním rozhodnutím Energetického regulačního úřadu [dále jen „**ERÚ**“], technickými normami apod.). Společný název pro Dodavatele a Zákazníka je „**Účastníci**“, popř. „**Účastníci Smlouvy**“ nebo dále také „**Smluvní strany**“ a jednotlivě „**Účastník**“. Název pro elektřinu a zemní plyn je též „**Komodity**“ a jednotlivě „**Komodita**“.

B. Identifikace Zákazníka a předkládání dokumentů

1. Zákazník se zavazuje Dodavateli předat vyplněný a řádně podepsaný formulář Smlouvy včetně poskytnutí úplných a pravdivých informací pro úspěšné provedení procesu změny dodavatele (dále jen „**Změna dodavatele**“), jako jsou např.: jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, adresa odborného místa, číslo odborného místa, doba trvání smluvního vztahu s dosavadním dodavatelem služeb dodávky elektřiny a zemního plynu, nepřítomnost měřidla v odborném místě atd., a to před začátkem poskytování sdružených služeb. Zákazník bere na vědomí, že informace jim poskytnuté má Dodavatel za pravdivé a na podkladě takových informací dodaných Zákazníkem pak zahajuje proces změny dodavatele v odborném místě Zákazníka. Poskytnutí neúplných či nepravdivých informací, rozhodných pro uzavření Smlouvy, může mít za následek neplatnost Smlouvy ex tunc, tzn. na Smlouvu bude pohlíženo, jakoby nebyla platně uzavřena od sameho počátku. Zákazník je v takovém případě povinen Dodavatel nahradit prokazatelně vzniklou škodu. V případě poskytnutí neúplných, či nepravdivých informací při uzavření Smlouvy, bere Zákazník na vědomí, že se vystavuje riziku neúspěšné realizace procesu změny dodavatele. Škoda, která v důsledku takové neúspěšné realizace změny dodavatele Zákazníkovi vznikne, jde k tíži Zákazníka.

2. Před zahájením dodávky Komodit/y do odborného/ých místa/míst Zákazníka, jakož i kdykoliv v průběhu takové dodávky, je Dodavatel oprávněn od Zákazníka požadovat informace potřebné pro řádné plnění Smlouvy a rovněž za účelem řádné identifikace osob, oprávněných jednat jménem, nebo za Zákazníka (dále jen „**Zástupce Zákazníka**“). V zájmu zabezpečení řádného plnění Smlouvy, může Dodavatel odmítnout, nebo pozdržít plnění jakéhokoli příkazu, či žádosti do doby, než bude Dodavatel považovat za neopochybné, že Osoba zastupující Zákazníka je skutečně oprávněna jednat jménem nebo za Zákazníka.

3. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn při uzavírání Smlouvy zejména (ale nejen) s osobami vyššího věku požadovat přítomnost třetí osoby, nebo její identifikaci a kontaktní údaje, pro potřeby řádného plnění této Smlouvy a za účelem zvýšené ochrany Zákazníka.

4. Dodavatel jedná v důvěře v pravost a pravdivost obsahu předložených dokumentů Zákazníkem, přičemž Dodavatel je oprávněn odmítnout přijetí dokumentu, o jehož pravosti, či pravdivosti obsahu má důvodné pochybnosti.

5. Dodavatel je oprávněn požadovat úředně ověřené kopie Zákazníka (zmočnitelé) na plné moci, která opravňuje Zástupce Zákazníka (zmočnitelce), zejména k uzavření, změně, či ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem.

6. Zákazník se zavazuje všechny tvrzené skutečnosti doložit kopií dokladu, který danou skutečnost prokazuje. Dodavatel je oprávněn odmítnout, či pozdržít plnění příkazu, či žádosti v případě, že Zákazník nepředloží všechny Doklady a/nebo provozovatelé distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“) požadované dokumenty, nebo dokumenty požadované v souvislosti s příslušným právním předpisem, a to až do doby jejich předložení, či doplnění Zákazníkem, či Zástupcem Zákazníka.

7. Dodavatel je oprávněn při kontaktu se Zákazníkem nebo Zástupcem Zákazníka požadovat identifikaci podle pravidel stanovených Dodavatelem. Dodavatel je oprávněn požadovaný úkol neprovést, pokud se Zákazník neidentifikuje řádným způsobem nebo při důvodném podezření na zneužití identifikačních prostředků. Pro zprostředkování informací rozhodných pro vznik, trvání a zánik smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Zákazníkem je Dodavatel oprávněn, z důvodu ochrany informací proti jejich zneužití, i tak na písemné komunikaci se Zákazníkem včetně písemného zmocnění uděleného Zástupci Zákazníka.

8. V případě uzavírání, změny a ukončování Smlouvy lze vlastnoručně podpis osoby oprávněné jednat za Dodavatele provést faksimilií tohoto podpisu, obdobně tak lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění Smlouvy, není-li Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak.

C. Vznik smluvního vztahu

1. Smlouva může být uzavřena i jinak než písemnou formou. Písemnou formou Smlouvy je nutné dodržet v případě stanoveném právní předpisy, či v případě, kdy písemnou formou požaduje kterýkoliv Účastník smluvního vztahu. Podpisem Smlouvy se rozumí i takové formy souhlasu se změním Smlouvy, které jsou projevem způsobem stanoveným dohodou Zákazníka a Dodavatele jako jsou např. elektronický podpis či souhlas projevový v průběhu telefonické komunikace, podpis Zákazníka realizovaný prostřednictvím elektronického zařízení. Je-li Smlouva uzavřena v jiné, než písemné formě, platí tato Smlouva za uzavřenou pouze v rozsahu, na kterém se Účastníci Smlouvy prokazatelně dohodli, nebo které Dodavatel písemně potvrdil ve svém potvrzení, zaslávaném Zákazníkovi.

2. V případě sporu o existenci smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Zákazníkem, se považuje zaplacení první zálohové platby nebo platby za vyúčtování dodávky Komodit/y (podle toho, který skutečnost nastane dříve) za souhlasný projev vůle Zákazníka s uzavřením Smlouvy.

3. Písemná Smlouva mezi Zákazníkem a Dodavatelem může být měněna i nepřímým dodatkem, a to na základě souhlasu Zákazníka, ve formě a obsahu, který stanoví Dodavatel, pokud některý z Účastníků smluvního vztahu neprojeví vůli uzavřít Dodatek ke Smlouvě výhradně v písemné formě.

4. Sjednáním Smlouvy, nebo sjednáním Dodatku ke stávající Smlouvě Zákazník stvrzuje, že se seznámil se zněním smluvních dokumentů, zejm. s těmito VOP, Ceníkem a ceníkem poplatků za dopřikopové služby a sankčních poplatků (dále jen „**Ceník poplatků**“), jakož i podmínkami sjednané produktové řady (dále jen „**Podmínky produktové řady**“), přijímá je a zavazuje se jimi řídit.

5. Je-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostoru Dodavatele, Zákazník vyjadřuje svůj souhlas s tím, aby mu Dodavatel poskytoval informace ve směslově § 1828 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění i v jiné textové podobě, např. prostřednictvím elektronické komunikace nebo zveřejněním na Webových stránkách Dodavatele.

6. V souvislosti s uzavřením Smlouvy Zákazník výslovně souhlasí, aby Dodavatel uzavřel s příslušným PDS smlouvy, zahrnující distribuci elektřiny a/nebo zemního plynu do odborného místa Zákazníka, jakož i smlouvy o připojení odborného místa a za tímto účelem Zákazník uděluje Dodavateli v souvislosti s uzavřením Smlouvy plnou moc ke všem souvisejícím úkonům. Zákazník dále zmocňuje Dodavatele ke všem úkonům nezbytným k ukončení smluvního vztahu Zákazníka se současným dodavatelem sdružených služeb dodávky elektřiny či/nebo zemního plynu.

D. Dodací podmínky

1. Cena dodávky zemního plynu je tvořena dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovanou část konečné ceny dodávky zemního plynu stanoví ERÚ cenovým rozhodnutím. Ceník platný v době realizace dodávek Komodit/y je zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele. Regulovaná a neregulovaná složka konečné ceny dodávky zemního plynu jsou také dále společně označovány jako „**Platba za dodávku zemního plynu**“ nebo „**Platba za dodávku Komodit/y**“.

2. Konečná cena dodávky elektřiny je tvořena dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovanou část konečné ceny dodávky elektřiny stanoví ERÚ cenovým rozhodnutím. Ceník platný v době realizace dodávek Komodit/y je zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele. Regulovaná a neregulovaná složka konečné ceny dodávky elektřiny jsou také dále společně označovány jako „**Platba za dodávku elektřiny**“ nebo „**Platba za dodávku Komodit/y**“.

3. V případě, že Zákazník požaduje dodávku zemního plynu/elektřiny osvobozenou od daně ze zemního plynu/elektřiny a je držitelem oprávnění k nabytí zemního plynu/elektřiny osvobozených od daně, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost, způsobem stanoveným příslušným právním předpisem Dodavatelé doložit. Pokud Zákazník takto nabytí zemní plyn/elektřinu osvobozenou od daně ze zemního plynu/elektřiny nebo jejich část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro jejich osvojení, případně nabude zemní plyn/elektřinu bez daně z jiného důvodu, je povinen takto odebraný zemní plyn/elektřinu příslušnému správci daně přiznat a zaplatit dle stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem).

4. V případě, kdy Zákazník pozbude oprávnění nabyvat zemní plyn/elektřinu osvobozenou od daně ze zemního plynu/elektřiny, případně dojde ke změně osvobození Zákazníka od daně ze zemního plynu/elektřiny, musí tuto skutečnost neprodělně oznámit písemně Dodavatelé; Zákazník odpovídá Dodavatelé za jakékoli porušení povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím zemního plynu/elektřiny osvobozených od daně, Zákazník uhradí Dodavatelé škodu, vzniklou Zákazníkovi porušením příslušného právního předpisu, upravujícího daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou zemního plynu/elektřiny a neoznáměním Dodavatelé o svém pozbýví nebo změně oprávnění nabyvat zemní plyn/elektřinu osvobozených od daně ze zemního plynu/elektřiny.

5. Platba za dodávku Komodit/y se účtuje ve výši stanovené Ceníkem Dodavatele, platným v době odběru Komodit/y, není-li ve Smlouvě stanoven jiný způsob jejího určení. Na úhradu poplatků a nákladů uvedených v Ceníku poplatků bude Zákazníkovi zaslána faktura – daňový doklad dle článku E. odst. 5. VOP Zákazník se zavazuje poplatky a náklady vyúčtované na základě Ceníku poplatků řádně uhradit. Aktuální platný Ceník poplatků je uvedený na Webových stránkách Dodavatele.

6. Ceny služeb jsou zpravidla účtovány v českých korunách (Kč), pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

E. Vyúčtování a platební podmínky

1. Faktury s vyúčtováním Platby za dodávku Komodit/y odešle Dodavatel Zákazníkovi zpravidla do 10. dne ode dne zjištění skutečné spotřeby dle platných právních předpisů na sjednanou zasilací adresu uvedenou ve Smlouvě. V případě opožděné součinnosti PDS tam, kde je vyžadována, neběžij po dobu takového zpoždění Dodavatel 10 denní lhůta stanovená v předchozí větě. Faktury jsou splatné nejpozději 15. dne ode dne jejich odesláni Zákazníkovi; nestanoví-li Dodavatel na Faktúře lhůtu odlišnou. Datum splatnosti je uvedeno na faktúrách.

2. Vyúčtování Platby za dodávku Komodit/y bude prováděno Dodavatelem Zákazníkovi ve sjednaných cenách platných v době plnění, uvedených v Ceníku Dodavatele aktuálním v době plnění, a to na základě vystaveného daňového dokladu, s náležitostí dle příslušných právních předpisů. Při změně výše Platby za dodávku Komodit/y beze změny Smlouvy je povinen Dodavatel nebo příslušný PDS, pokud ke změně ceny dojde v průběhu fakturačního období, spotřebu elektřiny a/nebo zemního plynu rozdělit v poměru odpovídajícím době platnosti původní a nové ceny. Způsob výpočtu poměru je stanoven příslušným právním předpisem. Smluvní strany si sjednávají vyloučení použití ustanovení o vystavení kvitance Dodavatelem Zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 1949 až § 1951, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

3. Pokud je mezi Zákazníkem a Dodavatelem uzavřeno více Smluv, může Dodavatel Zákazníkovi fakturovat Platby za dodávku Komodit/y vždy jednou sdruženou fakturou na celkovou částku, ve které budou jednotlivě fakturované služby a dodávky Komodit/y rozlišené. Pokud má Zákazník a Dodavatel uzavřenu jednu Smlouvu s uvedením více odborných míst, Dodavatel Zákazníkovi fakturuje Platby za dodávky Komodit/y zpravidla jednou sdruženou fakturou na jedno částku, ve které budou platby za jednotlivé fakturované služby a dodávky Komodit/y rozlišené podle jednotlivých odborných míst.

4. V průběhu zúčtovacího období platí Zákazník Dodavatelé pravidelné zálohy; jejich výše, počet a splatnost jsou stanoveny ve Smlouvě. V případě, že výše záloh není ve Smlouvě výslovně sjednána, je Dodavatel oprávněn určit výši záloh nejméně v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby Komodit/y Zákazníkem v následujícím zúčtovacím období. Dodavatel je oprávněn, s ohledem na změny výše Platby za dodávku Komodit/y nebo při nedodržování smluveného způsobu placení závazků Zákazníkem, výši, počet a splatnost záloh měnit tzv. „**Plánem záloh**“ nebo „**Platebním kalendářem**“. Zákazníkem zaplacené zálohy v příslušném vyúčtovacím období budou započteny v příslušné vyúčtovací faktúře. Zákazník bere na vědomí, že v případě nehranení záloh v souladu s Plánem záloh, či Platebním kalendářem porušuje smluvní podmínky a vystavuje se tak případnému přerušeni dodávek do odborného místa, za podmínek stanovených právními předpisy. Škoda, která by v souvislosti s takovým jednáním Zákazníka v rozporu se Smlouvou vznikla, jde k tíži Zákazníka.

5. Ostatní případné platby související se smluvním vztahem Dodavatele a Zákazníka (např. smluvní poplatky, náhrada škody, úroky z prodlení a jiné náklady) mohou být vyúčtovány samostatnými fakturami. Samostatné faktury jsou platné zpravidla nejpozději 15. dne ode dne odesláni faktury. Faktury jsou odeslány zpravidla nejpozději do 3 (třech) týdnů pracovních dnů ode dne jejich vystavení.

6. Všechny platby, které jsou Účastníci Smlouvy povinni hradit dle této Smlouvy, se považují za splacené v den připsání platby na účet druhého Účastníka Smlouvy řádně, tzn. ve stanovené výši, za použití správného variabilního symbolu.

7. Všechny platby se provádí způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny na faktúře nebo v Plánu záloh/Platebním kalendáři.

8. Případně-li poslední den splatnosti na den pracovního klidu nebo státního svátku, pak není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.

9. Změny bankovního spojení jsou si Účastníci povinni sdělit včasným písemným oznámením druhému Účastníkovi. Změna bankovního spojení je pak mezi Účastníky účinná ode dne Doručení písemného oznámení druhému Účastníkovi.

10. Případně neidentifikované platby (zejména ty, které byly Zákazníkem hrazeny pod nesprávným variabilním symbolem nebo bez variabilního symbolu) uhrazené Zákazníkem na bankovní účet Dodavatele a/nebo přeplatky z vyúčtování může Dodavatel započíst na své nejstarší splatné poledňových účty Zákazníkovy, a to jako splatné vymeřené Plánem záloh nebo Platebním kalendářem vůči Zákazníkovi, a to jak splatně tak před splatností, nebo ty, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí či které netze uplatnit před soudem nebo jsou promlčeny. Dlužník není oprávněn k volbě pořadí úhrady dluhů, které nelzí podle § 1933 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Nezapočtené přeplatky výšší než 100 Kč (slovy: jedno sto korun českých) vrátí Dodavatel Zákazníkovi na jeho účet, popř. poštovní poukážkou, nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce po měsíci, kdy bylo vystavováno vyúčtování, pokud se Účastníci nedohodnou jinak. Přeplatek nepřevyšující 100 Kč (slovy: jedno sto korun českých) Dodavatel nevrací a převádí jej do následujícího fakturačního období. V případě, že Zákazník požaduje vrácení přeplatku poštovní poukážkou, jsou náklady na poštovní poplatky k tíži Zákazníka.

11. Účetní doklady, vystavené způsobem hromadného zpracování dat, nemusí obsahovat razítko ani podpis Účastníků Smlouvy.

12. V případě platby inkasem z účtu Zákazníka souhlasí Zákazník s tím, že Dodavatel je oprávněn vyúčtovat částku inkasovat kdykoli po vystavení faktury. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Zákazníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Zákazníka uhradit vyúčtování, zálohovou platbu či jakýkoliv další dluh Dodavatelé ve lhůtě splatnosti. Za neprovedení inkasa z účtu Zákazníka je odpovědný Zákazník, pokud nebude prokázáno, že je za tento stav odpovědný Dodavatel.

F. Dodací podmínky

1. Dodavatel se zavazuje dodávat Zákazníkovi Komoditu vymezenou množstvím a časovým průběhem (Zákazníci s průběhovými měřeními) a zajistit na vlastní jméno a vlastní účet dopravu Komodit/y a související služby. Zákazník se zavazuje zaplatit

Dodavatelé Platbu za dodávku Komodit/y včetně příslušných daní a poplatků stanovených právními předpisy.

2. Dodavatelé zahájí dodávku Komodit/y do každého odborného místa Zákazníka neprodělně po provedení všech úkonů (vč. úkonů PDS) nezbytných k zahájení dodávky, pokud Zákazník splní všechny podmínky pro její zahájení. Dodavatelé výše uvedeně úkony řádně provede nebo k nim poskytne potřebnou součinnost v nezbytném rozsahu.

3. Dodávka (odběr) Komodit/y je zahájena okamžikem účinnosti registrace změny dodavatele v systému operátora trhu s elektřinou a zemním plynem, Operátor trhu, a.s. (dále jen „**OTE**“) a uskutečňuje se za podmínek stanovených touto Smlouvou a na základě podrobné distribuce elektřiny a zemního plynu stanovených PDS.

4. Měření dodávek Komodit/y, včetně vyhodnocení a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky Komodit/y, je zajišťováno PDS podle příslušného právního předpisu a to prostřednictvím měřidla, tj. plynoměru resp. elektroměru náležejícího k příslušnému odbornému místu Zákazníka (dále jen „**Měřidlo**“).

5. Pokud při změně Dodavatele dojde ke situaci podle § 51 odst. 4 nebo 74 odst. 2 zákona č. 458/2000 Sb., a PDS výslovně Dodavatelé platbu za služby distribuční soustavy poskytnuté v tomto období, je Dodavatel oprávněn tyto náklady přeložit Zákazníkovi v řádném vyúčtování za zúčtovací období a Zákazník se zavazuje je uhradit. To platí v případě, pokud by PDS vyúčtovat služby distribuční soustavy v jiné distribuční sítě, než kterou Zákazník sjednal ve Smlouvě s Dodavatelem.

G. Práva a povinnosti Účastníků Smlouvy

1. Dodavatel a Zákazník se zavazují při plnění Smlouvy postupovat v souladu s těmito VOP a platnými podmínkami distribuce elektřiny příslušného PDS, právními předpisy a technickými normami ČSN a ČSN EN.

2. Účastníci se zavazují, že budou informace získané v souvislosti se Smlouvou udržívat v tajnosti, nezveřejní je bez předchozího písemného souhlasu druhého Účastníka ve vztahu k třetím osobám, výjima případu, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje příslušný právní předpis nebo v případech uvedených v těchto VOP, kdy se Účastníci Smlouvy na poskytnutí těchto informací dohodli.

3. Účastníci se výslovně zavazují podávat si včasné a úřadní informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, či sjednáním Dodatku, včetně takových údajů, jako jsou změny identifikačních údajů Účastníka, osobních údajů Účastníka, či Zástupce Zákazníka VOP; zasilací adresy Účastníku, či Zástupce Zákazníka, informace o ztrátě dokumentů zásadního významu a dalších informací, které by měly, nebo mohly mít, vliv na plnění Smlouvy. Opmenouiti nebo neposkytnutí takových informací, jde k tíži povinného Účastníka.

H. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník je povinen uhradit Dodavatelé Platbu za dodávku Komodit/y a poskytnutých služeb, včetně všech daní a poplatků stanovených právními předpisy.

2. Zákazník je povinen zajistit přístup k Měřidlu na každém svém odborném místě, a to zejména za účelem provedení kontroly, odečtu, úprav, odběrů, výměny či oděbrání Měřidla, a to rovněž při přeučení nebo ukončení dodávky Komodit/y do odborného místa. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k Měřidlu a nesdělí-li ošetřelně a pravdivé údaje o naměřeném množství elektřiny a/nebo zemního plynu ve lhůtě do 3 dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu Měřidla, vyzývá Dodavatelé spotřebu Komodit/y podle spotřeby za minulou srovnatelné období nebo vypočtem podle počtu, druhu, a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů. Stejným způsobem je Dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu Komodit/y v případě poruchy Měřidla. Zákazník je povinen Dodavatelé nebo PDS o poruše Měřidla písemně vyrozumět bezodkladně po jejím zjištění. Odečet je prováděn PDS v souladu s platnými právními předpisy, a to zejména jednou za fakturačního období.

3. Zákazník je povinen udržívat své odborné zařízení ve stavu, který odpovídá právním předpisům, technickým normám a technickým pravidlům a umožňuje bezpečnou a spolehlivou dodávku Komodit/y tak, aby se nestala příčinou ohrožení života, zdraví či majetku osob a v případě zjištění závady zajistit její neprodělné odstranění.

4. Zákazník je povinen provádět dostupná technická opatření zamezující ovlivňování kvality elektřiny v nepsopřech ostatních účastníků trhu s elektřinou.

5. Zákazník je povinen odebrat elektřinu a/nebo zemní plyn za dohodnutých podmínek pouze přes Měřidlo, které připojí PDS nebo jím pověřená osoba. Zákazník nesmí s Měřidlem jakkoli manipulovat, do Měřidla jakkoli zasahovat či porušit její tělo (přemlu).

6. Zákazník se zavazuje informovat Dodavatele o použití zemního plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla, s výjimkou případů, kdy tak učinil při uzavření Smlouvy. Zákazník se dále zavazuje informovat Dodavatele o všech změnách a nastalých skutečnostech na straně Zákazníka, které mají nebo mohou mít vliv na povinnost placení daně ze zemního plynu dle zák. č. 261/2007 Sb., v platném znění. Dodavatel je povinen zohlednit rozhodnou skutečnost až od okamžiku doručení písemného a výslovného oznámení ze strany Zákazníka.

7. Zákazník se zavazuje úmýrně Dodavatelé dodávat elektřinu a/nebo plyn do jeho odborného místa po celou dobu trvání závazku podle Smlouvy a nesjednat po dobu účinnosti Smlouvy jiný smluvní vztah s jiným Dodavatelem elektřiny a/nebo zemního plynu a v předmetném/ých odborných/ých místech/tech od něho odebrat elektřinu a/nebo zemní plyn. Povinnost Zákazníka umožnit Dodavatelé dodávat do jeho odborného místa po celou dobu trvání závazku podle Smlouvy zahrnuje i závazek držet se jakéhokoli jednání, v důsledku kterého by ode dne zahájení dodávky elektřiny a/nebo plynu nebylo v odborném místě instalováno měřící zařízení nebo byla přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu; pokud taková situace nastala předem zahájení dodávek Dodavatelem, je Zákazník povinen odstranit příčiny, pro které bylo měřící zařízení demontováno nebo byla přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu, do 5 dnů ode dne zahájení dodávky. Ustanovení výše druhé se nevztahuje na právo Zákazníka odstoupit od Smlouvy v souladu s příslušnými ustanoveními právních předpisů. Zákazník bere na vědomí, že porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy.

8. Zákazník se dále zavazuje poskytovat Dodavatelé veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby Smlouva mohla být řádně plněna a nečinít, výjima úkonů, k nimž je výslovně oprávněn podle Smlouvy a těchto VOP; za trvání Smlouvy žádné úkony, směřující k omezení či zamezení existence podmínek pro řádné plnění Smlouvy. Tuto součinnost se zavazuje Zákazník Dodavatelé poskytovat i v případě úkonů, směřujících k uzavření Smlouvy s Dodavatelem (např. povinnost Zákazníka doložit všechny požadované, úplné a pravdivé doklady potřebné k procesu změny dodavatele v předpokládané lhůtě apod.) či úkonů směřujících k ukončení smluvního vztahu Zákazníka s předchozím dodavatelem. Povinnost oznámit změnu identifikačních údajů Zákazníka se vztahuje i na změnu jména/příjmení Zákazníka v důsledku sňatku. Zákazník je povinen jakoukoliv změnu identifikačních údajů rozhodných pro vznik, trvání či zánik smluvního vztahu s Dodavatelem oznámit Dodavatelé písemně na adresu sídla Dodavatele, a to bezodkladně po jejím vzniku.

9. Pokud Dodavatel v průběhu procesu změny dodavatele v odborném místě Zákazníka zjistí, že bylo Měřidlo v odborném místě demontováno v důsledku neplnění smluvních povinností Zákazníka vůči předchozímu dodavateli v odborném místě, je Dodavatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností.

10. Zákazník není oprávněn postupovat své pohledávky za Dodavatelem, ani postoupit Smlouvu nebo její část a práva a povinnosti z ní vyplývající bez výslovného písemného souhlasu Dodavatele.

11. Zákazník bere na vědomí, že v případě poskytnutí opožděné součinnosti či jejího neposkytnutí ze strany Zákazníka či PDS tam, kde je jejich součinnost vyžadována se Dodavatel nedostává do prodloužení s plněním svých závazkůých či smluvních povinností.

1. **Práva a povinnosti Dodavatele**

1. Dodavatel je povinen dodat sjednané množství elektřiny a/nebo zemního plynu do odborného místa Zákazníka stanoveného ve Smlouvě, v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy. Dodávka je splněna přechodem sjednaného množství elektřiny a/nebo zemního plynu přes Měřidlo do místa spotřeby Zákazníka.

2. Dodavatel se zavazuje převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost Dodavatele nevzniká v případě souběžné

1. **Práva a povinnosti Dodavatele**

1. Dodavatel je povinen dodat sjednané množství elektřiny a/nebo zemního plynu do odborného místa Zákazníka stanoveného ve Smlouvě, v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy. Dodávka je splněna přechodem sjednaného množství elektřiny a/nebo zemního plynu přes Měřidlo do místa spotřeby Zákazníka.

2. Dodavatel se zavazuje převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost Dodavatele nevzniká v případě souběžné

dotávký více dodavateli do místa spotřeby Zákazníka, tím není dotčena povinnost Zákazníka podle článku H. odst. 8, a 9, těchto VOP.

- Dodavatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem a za tímto účelem předat třetí osobě údaje zpracovávané v rozsahu uvedeném v těchto VOP. Zákazník mu s tímto postupem uděluje výslovný souhlas.
- Zákazník uděluje Dodavateli předem souhlas s postupem Smlouvy podle § 1895 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- Dodavatel je oprávněn jakékoli změny či informace Zákazníkovi sdělovat jejich uveřejněním na Webových stránkách Dodavatele a Zákazník je povinen se s nimi seznámit.
- Vydje-li po uzavření Smlouvy nejavo, že Zákazník byl k dotčenému objemu místu vůči předchozímu dodavateli v prodlení s úhradou sjednané zálohy nebo vyúčtování dodávek elektřiny a/nebo plynu a/nebo v případě, že byla mezi Smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka dle jistoty Dodavatel před započatím dodávek Komodití/y složením peněžité částky, je Zákazník povinen poskytnout Dodavateli za účelem zajištění budoucích pohledávek za Zákazníkem jistotu ve výši trojnásobku předpokládané měsíční částky (dále jen „Jistota“). Poskytnutí Jistoty je odkládací podmínkou vůči povinnosti Dodavatele dle Zákazníkovy Komoditě podle Smlouvy. Dodavatel je oprávněn jednatřenoře dle dalšího složenou Jistotu započítat na jakoukoliv pohledávku za Zákazníkem, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 15 dnů. Dodavatel je povinen o proveděním zápočtu Zákazníka informovat. Zákazník je povinen do 15 dnů doplnit Jistotu na původně sjednanou výši, nedodhodnou-li se Smluvní strany jinak. V případě, že Zákazník odmítne Jistotu v požadované výši složit nebo doplnit na původně sjednanou výši jedná se o podstatné porušení povinnosti a Dodavatel je oprávněn od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit. Dodavatel je povinen vrátit Jistotu, resp. její odpovídající část za podmínky, že Zákazník plní své peněžité závazky vůči Dodavateli v období, na které byla Jistota sjednána, řádně a včas, nebo dojde-li k ukončení Smlouvy a Dodavatel nebude mít vůči Zákazníkovi pohledávku, a to do 30 dnů od vzniku té skutečnosti, která nastane dříve.

J. Přerušení dodávký

- Přerušením dodávký se rozumí odpojení odběrného místa, příp. odběrných míst od distribuční sítě na určitou dobu, aniž dojde k ukončení smluvního vztahu.
- Dodavatel má právo přerušit dodávku Komodití/y do odběrného místa/ odběrných míst Zákazníka v případě neoprávněného odběru dle příslušných ustanovení Energetického zákona.
- Náklady spojené s přerušením a obnovením dodávký Komodití/y do odběrného místa hraší Zákazník dle platného Ceníku poplatků vydaného Dodavatelem na základě nákladů PDS spojených s odpojením a/nebo přerušením dodávký do jednoho odběrného místa. Ostatní služby, které nejsou poskytovány podle tohoto Ceníku poplatků, a o jejich vykonání Zákazník požádá, podléhají zpoplnění podle platného ceníku služeb příslušného PDS.
- Přerušením nebo ukončením dodávký Komodití/y je Dodavatel oprávněn provést s ohledem na rozsah neoprávněného odběru a zjištění, ve kterém odběrném místě Zákazníka je neoprávněný odběr proveden. Nelze-li určit místo neoprávněného odběru, rozhodne Dodavatel, ve kterém místě spotřeby Zákazníka dodávku Komodití/y přeruší nebo ukončí. Zákazník bere na vědomí, že přerušení nebo ukončení dodávký Komodití/y provede příslušný PDS na žádost Dodavatele a na náklady Zákazníka. Přerušení nebo ukončení dodávký Komodití/y Zákazník není oprávněn bránit, jinak nese odpovědnost za náklady a škody v důsledku takového jednání Zákazníka vzniklé.

- Při přerušení nebo ukončení dodávký Komodití/y, ke kterému došlo v souvislosti s porušením smluvních povinností Zákazníkem, nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody a/nebo ušlého zisku. Přerušením nebo ukončením dodávký Komodití/y z důvodu neoprávněného odběru bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnout jinak. Dodavatel podá žádost o přerušení nebo ukončení dodávký Komodití/y příslušnému PDS.

K. Ukončení Smlouvy

- Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy – ukončí dodávku v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka se považuje zejména:
 - a) opakované neplnění smluvních platěbních povinností ze strany Zákazníka (tj. jakákoliv úhrada záloh, faktur za sružené služby dodávky Komodití/y, vč. dalších plateb podle Cenového rozhodnutí ERÚ, smluvního poplatku, smluvní pokuty, úroků z prodlení) nebo platěbních povinností vyplývajících z náhrady škody způsobené neoprávněným odběrem Komodití/y; které nejsou splněny ani poté, co byl na ně Zákazník Dodavatelem upozorněn;
 - b) užívání zařízení kažených k odběru Komodití/y Zákazníkem, které neodovídají příslušné distribuční sazbě Zákazníka ve smyslu Energetického zákona;
 - c) jiné podstatné porušení povinností zvlášť specifikované ve Smlouvě, těchto VOP nebo platných právních předpisech.
- Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Dodavatele. Za podstatné porušení smluvních povinností Dodavatelem se považuje zejména:
 - a) bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb;
 - b) splatný dlů Dodavatele vůči Zákazníkovi v prodlení se zaplacením po obdržení písemné výzvy Zákazníka k zaplacení a marném uplynutí 14 dnů dodatečné lhůty ke splnění závazku počítané ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení;
 - c) podstatné porušení smluvních povinností Dodavatelem, zvlášť specifikovaných ve Smlouvě, VOP nebo v platných právních předpisech.
- Pokud byla Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, je Zákazník (v postavení spotřebitele) oprávněn od Smlouvy odstoupit dle příslušných ustanovení Energetického zákona, v platném znění, v ostatním podle ustanovení Občanského zákoníku. Faktické ukončení dodávký a odběru Komodití/y podle Smlouvy se řídí pravidly a podmínkami distribuce elektřiny a zemního plynu stanovenými PDS. V případě odchýlné zákonné právní úpravy odstoupení od Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory Dodavatele má přednost zapsaná právní úprava před ustanoveními Smlouvy a těchto VOP.
- Každý Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit na základě pravomocného rozhodnutí insolvenčního soudu o prohlášení úpadku proti druhému Účastníkovi. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit takto po prohlášení konkurzu na Zákazníka během lhůty stanovené insolvenčním zákonem insolvenčnímu správci k vyřázení, že Smlouva splní.
- Odstoupení je učiněné dnem doručení písemného oznámení odstoupení Účastníka o odstoupení druhému Účastníkovi nebo v písemném oznámení o odstoupení oznámením, pozdějším dnem. Odstoupení adresované Dodavateli je třeba zaslat na adresu sídla Dodavatele: X Energie, s. r. o., Na Poříčí 1046/24, 110 00 Praha 1 – Nové Město.

- Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze jí jednostranně písemně vypovědět kterýmkoliv Účastníkem Smlouvy, s výpovědní dobou 3 měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhému Účastníkovi.
- Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník ve lhůtě nejpozději 3 kalendářní měsíce před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, neoamí písemně Dodavatele, že trvá na jejím ukončení, smluvní vztah se automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla sjednána, a to i opakovaně.
- V případě jednostranného ukončení smluvního vztahu před uplynutím sjednané doby jeho trvání ze strany Zákazníka může být Zákazníkovi účtován Dodavatelem smluvní poplatek za předčasné ukončení Smlouvy. To se nevztahuje na případ práva Zákazníka podle odst. 11 a 12. tohoto článku VOP. Smluvní poplatek je stanoven za každé odběrné místo zvlášť, a to jak pro Zákazníka segmentu Domácnost, tak pro Zákazníka v segmentu Podnikatel, a to v výši uvedené v Ceníku poplatků. Zároveň zaniká zaplacením smluvního poplatku.

- Z důvodu porušení smluvních ujednání, které má za následek ukončení dodávký podle článku K. odst. 1. těchto VOP, je Zákazníkovi účtován smluvní poplatek. Výše smluvního poplatku je uvedena v Ceníku poplatků. Zaplacením smluvního poplatku není dotčeno právo Dodavatele na odstoupení od Smlouvy ani nárok Dodavatele na náhradu škody v plné výši.
- Smlouva může být ukončena kdykoliv písemnou dohodou Účastníků Smlouvy, a to zejména v případech, kdy Zákazník ukončuje odběr Komodití/y v místě spotřeby z důvodu trvalého ukončení odběru. V takovém případě je Zákazník povinen oznámit Dodavateli písemně požadavky na trvalé ukončení odběru Komodití/y v odběrném místě, s uvedením důvodu a požadovaných dnem trvalého ukončení odběru, a to nejméně 30 dnů před tímto dnem. Dodavatel zjemtí ukončení smlouvy o distribuci uzavřené s příslušným PDS pro zajištění dodávký Komodití/y do předmětného odběrného místa v nejbližší možnou dobu dle podmínek příslušného PDS. V takovém případě je Dodavatel oprávněn Zákazníkovi účtovat smluvní poplatek uvedený ve článku K. odst. 8. těchto VOP. Na ukončení Smlouvy dohodou není právní nárok a každá žádost bude individuálně posouzena. Dodavatel však neodmítne uzavření dohody, pokud Zákazník uzavře s Dodavatelem smlouvu se stejnými nebo obdobnými parametry pro jeho nové odběrné místo.

11. Zákazník může Smlouvu ukončit bez nároku Dodavatele na úhradu smluvního poplatku odstoupením v těchto případech:

- a) na základě porušení povinností Dodavatele dle článku K. odst. 2. těchto VOP;
- b) na základě pravomocného rozhodnutí příslušného insolvenčního soudu o prohlášení úpadku Dodavatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (Insolvenční zákon), v platném znění;
- c) z důvodu zániku odběrného místa z důvodu stejického mimo vůli Zákazníka;
- d) z důvodu prokazatelně a věrohodně doloženého ukončení odběru Komodití/y v odběrném místě z důvodu změny sídla, bydliště, převodu nemovitosti apod.;
- e) z důvodu prokazatelného ukončení podnikání Zákazníka;
- f) v případech, které stanoví právní předpis nebo v případech vyplývajících z jiných právních skutečností.
12. Smlouva končí automaticky bez nároku Dodavatele na úhradu smluvního poplatku v těchto případech:
 - a) uplynutím doby, na kterou je tato Smlouva uzavřena;
 - b) v případě zániku Dodavatele;
 - c) v případě úmrtí Zákazníka.
13. Opustí-li Zákazník odběrné místo bez řádného ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem, je povinen uhradit cenu za služby Dodavatele (zejména, nikoli však výhradně, dodávku Komodití/y) až do uzavření smlouvy mezi Dodavatelem a novým zákazníkem pro každé dotčené odběrné místo. Pokud Zákazník neumožní přístup k Měridlu – jeho odebrání – pak je smlouva platná až do dne skutečně demontáže Měridla nebo do provedení řádného odečtu Měridla a Zákazník je povinen zaplatit za služby Dodavatele (zejména, nikoli však výhradně, dodávku Komodití/y) až do doby skutečně demontáže Měridla, popř. do provedení řádného odečtu.
14. Změna odběratele v daném odběrném místě bez přerušení dodávký a bez změny Dodavatele (tzv. převzít odběrného místa) je podmíněna řádným ukončením předchozího smluvního vztahu a vyrovnáním všech závazků Zákazníka vůči Dodavateli, jinak je Dodavatel oprávněn tuto změnu odmítnout.
15. V případě, že je mezi Zákazníkem a Dodavatelem sjednána dodávka více druhů Komodití a v průběhu trvání smluvního vztahu dojde k redukci poskytovaných sružených služeb dodávky Komodití, Smlouva jako celek nezaniká a platí nadále v rozsahu poskytovaných sružených služeb dodávký té Komoditě, jejíž poskytování nebylo ukončeno. Smlouva zaniká až ukončením poskytovaných sružených služeb dodávký poslední sjednané Komoditě.

L. Úroky z prodlení a další smluvní poplatky

- Pro případ prodlení s úhradou kteréhokoliv splatného dlůhu nebo jeho části podle Smlouvy, je povinen Účastník (dlůžník) povinen zaplatit oprávněnému Účastníkovi Smlouvy (věřiteli) smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlůžné částky, a to za každý den prodlení až do zaplacení. Toto ustanovení se netýká smluvních vztahů se spotřebiteli, kteří jsou povinni uhradit zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené příslušným právním předpisem.
- Na úhradu poplatků a nákladů uvedených v Ceníku poplatků bude Zákazníkovi zaslána faktura – daňový doklad dle článku E. odst. 5. VOP. Zákazník se zavazuje poplatky a náklady vypočítané na základě Ceníku poplatků řádně uhradit. Aktuálně platný Ceník poplatků je uvedený na Webových stránkách Dodavatele.
- Zákazník je povinen zaplatit Dodavateli smluvní poplatek dle platného Ceníku poplatků v souvislosti s vystavenými písemnými upomínkami a/ nebo upomínkami zasílanými prostřednictvím datových schránek provozovaných Českou poštou, s.p., je-li Zákazník právnická osoba, a/nebo upomínky zasílané Zákazníkovi prostřednictvím zákaznického profilu na webovém portálu Dodavatele a/nebo upomínky zasílané Zákazníkovi prostřednictvím SMS, a to za každou jednotlivou upomínku.
- Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s uplacením případné pohledávky, kterou by za ním Dodavatel evidoval z titulu poskytování dodávek Komodití/y, idou k tíži Zákazníka a považují se za příslušné pohledávky Dodavatele. Zákazník bere na vědomí, že za náklady spojené s uplacením takové pohledávky se považují zejména soudní poplatky, odměna advokáta či notáře, náklady na zasílané upomínky a jiné upomínání Zákazníka jakož i náklady vymáhání pohledávký.
- Ujednání o smluvních poplatcích nemá vliv na případný nárok oprávněného Účastníka na náhradu škody v plné výši; užijí však úrok z prodlení.

M. Komunikace mezi Dodavatelem a Zákazníkem

- Veškerá sdělení týkající se Smlouvy se považují za doručěná, pokud byla odeslána na poslední známou kontaktní adresu sdělenou Účastníkem. Pokud se Smluvní strany na kontaktní adresu nedohodnou, považuje se za doručovací adresu u Domácnosti místo trvalého/přechodného pobytu u Podnikatele sídlo, či místo podnikání. Účinky doručení nastanou v případě, že je splněna podmínka předchozí věty i v případě, že druhý Účastník odmítne zásilku přijmout nebo pošta vrátí zásilku jako nedoručitelnou. V takových případech sjednávají Účastníci, že účinky doručení nastanou následující den po dni, ve kterém se nedoručitelná zásilka vrátila odesílateli. Sdělení, určená všem Zákazníkům, doručuje Dodavatel každému Zákazníkovi pouze prostřednictvím uveřejnění těchto sdělení na Webových stránkách Dodavatele. Dnem umístění a zpřístupnění takového sdělení na Webových stránkách Dodavatele se příslušné sdělení považuje za řádně sdělené Zákazníkovi. Zákazník je povinen se s každým takovým sdělením Dodavatele seznámit. Upomínky o zaplacení peněžitých pohledávek Dodavatele může Dodavatel doručovat Zákazníkovi též formou textové zprávy (SMS) na poslední Dodavatelem známé mobilní telefonní číslo Zákazníka, formou e-mailu na poslední Dodavatelem známou e-mailovou adresu Zákazníka nebo prostřednictvím datových schránek provozovaných Českou poštou, s.p., je-li Zákazník právnická osoba nebo telefonicky na telefonní číslo Zákazníka. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli písemně každé zavedení, změnu nebo zrušení shora uvedeného kontaktního dlůhu ve shora uvedeném smyslu.
- Zákazník uděluje výslovný souhlas se zasíláním zpráv, informací, urgencí a jiných sdělení ve věci této Smlouvy a jejich plnění ze strany Dodavatele prostřednictvím elektronických prostředků (zejména e-mailem nebo v rámci webové kanceláře) nebo prostřednictvím SMS zpráv, pokud má Dodavatel takovýto kontakt Zákazníka k dispozici.
- Ustanovení o jiném způsobu doručování než-li je doručování listinných písemností prostřednictvím licencovaných poskytovatelů poštovních služeb se nevztahuje na písemná právní jednání vedoucí k ukončení Smlouvy, podle těchto VOP.

N. Reklamace a řešení sporů

- Zjistí-li kterýkoliv z Účastníků prokazatelné chyby nebo omyly ve vyúčtování dodávek Komodití/y podle Smlouvy (vč. početní nebo tiskové chyby), mají Účastníci nárok na vzájemné upořádkání.
- Reklamující Účastník zasle druhému Účastníkovi písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě, a to neprodleně poté, co měla Smluvní strana možnost vadu zjistit, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne splatnosti vyúčtování a/ nebo ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy se reklamující Účastník smlouvy dozvěděl o skutečnosti, v důsledku které je reklamace podána, či dozvědět mohl, nebo v jiné lhůtě, stanovené tímto VOP.
- Reklamace musí obsahovat:
 - a) identifikaci reklamujícího Účastníka;
 - b) identifikaci údaje reklamované faktury, vč. variačního symbolu, nebo zjištěného stavu;
 - c) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamace; v případě reklamace vyúčtování i aktuální stav Měridla;
 - d) kopii případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamace;
 - e) podpis Účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, vč. plné moci, resp. listiny odkládající oprávnění jednat v zastoupení. Dodavatel může v případě pochybnosti vyžadovat autorizaci podpisu Zákazníka a/nebo jeho úřední ověření.
- Každá uplacená reklamace bude jednotlivě vyřizena ve lhůtách stanovených závazným právním předpisem. Každá nová či opakovaná reklamace téže skutečnosti bude vyřizována jako samostatná. Vyřizování oprávněné reklamace odkládá splatnost oprávněné reklamovaných platěbních povinností, pokud i na základě oprávněné reklamace budou po jejím vyřízení platěbní povinnosti Zákazníka k Dodavateli existovat.
- Zákazník je oprávněn písemně reklamovat Předpis záloh nebo Platěbní kalendář na příslušné období z důvodu jejich nepřiměřenosti nejpozději do splatnosti první takto předepsané zálohy, pokud se nedohodne s Dodavatelem jinak.
- Dodavatel zvaný k vyřízení reklamace tuto přešetří a výsledek šetření oznámí písemně Zákazníkovi ve lhůtě 15ti kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Byla-li reklamace oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné upořádkání rozdílů v platbách, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace Dodavateli. Spočívá-li dlůvod reklamace ve vyúčtování distribuce Komodití/y od PDS a Dodavatel reklamuje vyúčtování distribuce v souladu s příslušným právním předpisem v PDS, lhůty shora uvedené po dobu vyřizování reklamace v PDS neběží. Zákazník bere na vědomí, že podaná reklamace nemá odkládací účinek na splatnost vyúčtování.
- Písemnou reklamaci Zákazník uplatňuje jejím doručením na adresu sídla Dodavatele: X Energie, s. r. o., Na Poříčí 1046/24, 110 00 Praha 1 – Nové Město.

8. Účastníci si sjednávají, že případné spory budou řešit především smírnou cestou. Pokud se jim nepodaří případný spor urovnat tímto způsobem, může se Zákazník obrátit na obmédnára Dodavatele. Zákazník v postavení spotřebitele má v souladu s platnými právními předpisy právo na mimosoudní řešení sporu ze Smlouvy před Energetickým regulačním úřadem, www.eruc. Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava.

O. Ostatní ujednání

- Jsou-li ve Smlouvě a ve VOP ustanoveny, která upravují rozdílně stejnou problematiku, mají ujednání ve Smlouvě přednost před ustanoveními VOP. Produktové podmínky jsou součástí Smlouvy a mají přednost před ujednáními VOP.
- Pokud se jakékoli ustanovení ve Smlouvě nebo ustanovení v těchto VOP stane neplatným nebo nevykonatelným, nemá taková neplatnost nebo nevykonatelnost vliv na platnost a vykonatelnost ostatních ustanovení. Účastníci sjednávají, že v takovém případě nahradí neplatné nebo nevykonatelné ustanovení takovým platným nebo nevykonatelným ustanovením, které v maximální míře zachová záměr neplatného nebo nevykonatelného ustanovení. Totéž platí i pro případ eventuálního smluvní mezery a změny platnosti dotčených právních předpisů.
- Požádá-li uzavřena Smlouva mezi Zákazníkem a Dodavatelem nahrajuje veškeré předchozí dohody, vč. dříve uzavřené Smlouvy ohledně téhož plnění, i když to v později uzavřené Smlouvě není výslovně uvedeno.

P. Změny smluvních podmínek

- Dodavatel je oprávněn tyto VOP měnit. Dodavatel oznámí změnu VOP Zákazníkovi nejpozději 30 kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti, a to tak, že novelizované VOP zveřejní na Webových stránkách Dodavatele, popř. prostřednictvím webových kanceláří.
- Pokud Zákazník se změnou VOP nesouhlasí, je oprávněn nejpozději desátý den před dnem nabytí účinnosti změny VOP od Smlouvy odstoupit, a to bez uvedení dlůvodu a bez uplacení jakýchkoliv smluvních sankcí ze strany Dodavatele. Odstoupení je v takovém případě účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno Dodavateli. V opačném případě se novelizované VOP stávají závaznými pro další smluvní vztahy podle Smlouvy.
- Zákazník je povinen se s novelizovanými VOP seznámit.
- Pokud Zákazník neodstoupí od Smlouvy s Dodavatelem z důvodu změny smluvních podmínek, platí, že změněná VOP se na jeho smluvní vztahy nebudou aplikovat a Smlouva se tak bude řídit VOP platnými a účinnými v době vzniku smluvního vztahu s takovým Zákazníkem.
- Odstoupení musí mít písemnou formu.
- Dodavatel a Zákazník se dohodli, odchýlně od ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, že je Dodavatel oprávněn, bez možnosti uplacení postupu podle článku P. odst. 1. až 5. VOP, provést s okamžitou účinností jednostrannou změnu VOP:

- a) v případě změny ve prospěch Zákazníka;
- b) v případě změny čistě formálního charakteru, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající ze Smlouvy;
- c) údajů, které jsou čistě informačního charakteru a nejsou určeny dohodou Smluvních stran, zejména, ale nejen, sídlo Dodavatele, změna obchodní firmy Dodavatele apod.;
- d) z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.
- Změna VOP nemá vliv na případně výslovně odvolání, či odmítnutí souhlasu se zpracováním osobních údajů, které Zákazník učinil před účinností změny VOP.
- V případě zvýšení Platby za dodávku Komodití bude novelizovaný Ceník zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele, popř. prostřednictvím webových kanceláří, nejpozději 30 kalendářních dnů před dnem nabytí účinnosti zvýšené Platby za dodávku Komodití. V případě, že Zákazník se zvýšením Platby za dodávku Komodití nesouhlasí, je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to nejpozději 10 dnů před nabytím účinnosti zvýšené neregulované složky Ceny za dodávku Komodití. V opačném případě se novelizovaný Ceník stává závazným pro další smluvní vztahy podle Smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že právo na odstoupení od Smlouvy z důvodu zvýšení Ceny za dodávku Komodití mu nevzniká v případě, kdy se jedná o novou cenu při prolongiaci doby trvání závazku po uplynutí zákádní doby trvání smluvního závazku či předchozí prolongiace a která byla Zákazníkovi Dodavatelem před prolongiací oznámena, v daném případě nedochází ke změně ceny ani ostatních smluvních podmínek ve smyslu právní úpravy Energetického zákona.
- Zákazník je povinen se s novelizovanými Cenikem seznámit.
- V případě změny právní úpravy podmínek změny smluvních podmínek má přednost právní úprava Energetického zákona a podřídně Občanského zákoníku.
- Dodavatel je oprávněn také oznámení změny smluvních podmínek nebo zvýšení Ceny za dodávku Komodití spojit s jiným úkonem, např. vyúčtováním.

Q. Ochrana osobních údajů

- Na všechny informace, které Zákazník sdělí Dodavateli, se vztahuje režim obchodního tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.
- Dodavatel je povinen pro účely plnění Smlouvy (včetně jednání o jejím uzavření, změně nebo jejím ukončení) zjišťovat a zpracovávat pouze takové osobní údaje Zákazníka a dalších osob, které jsou potřebné k tomu, aby bylo možné plnit ze Smlouvy uskutečnit bez nepřiměřených právních a věcných rizik pro Dodavatele i Zákazníka. Dále jsou tyto osobní údaje zpracovávány za účelem řešení sporů spojených se smluvním vztahem založeným Smlouvou; v takových případech je Dodavatel oprávněn zpracovávat poskytnuté osobní údaje bez souhlasu těchto osob. Bez poskytnutí osobních údajů uvedených shora, může Dodavatel smluvní vztah jednostranně ukončit odstoupením od Smlouvy nebo pokud již probíhá dodávky Komodití/y do odběrného místa, odeprít Zákazníkovi plnění závazku. Včít osobních údajů zpracovávány za účely uvedených v tomto odstavci je specifikováno na Webových stránkách Dodavatele, včetně přehledu subjektů, jímž mohou být osobní údaje Dodavatelem zpřístupněny. Osobní údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě.
- Osobní údaje Zákazníku (spotřebitelů) je Dodavatel oprávněn zpracovávat za účelem nabízení obchodu nebo služeb za podmínky, že Zákazník nevyvolal nesouhlas s tímto zpracováním. Nesouhlas musí být učiněn písemně. Pokud Zákazník nesouhlasí s tímto zpracováním osobních údajů již při uzavření Smlouvy, zaznamená tento nesouhlas na formuláři Smlouvy.
- Osobní údaje shrmozřené v souvislosti s uzavřením Smlouvy Dodatelem dále zpracovává za následujícími účely:
 - a) vyhodnocování bonity a důvěryhodnosti zákazníka a analyzování těchto údajů;
 - b) provádění marketingových kampaní;
 - c) zkvalitnění péče o zákazníky;
 - d) k archivaci Smluv a dokladů souvisejících s poskytováním služeb Zákazníkovi po dobu 5ti let pro řešení případných sporů;
 - e) monitorování telefonické komunikace z důvodu zvyšování kvality poskytovaných služeb při nabízení obchodu a služeb, marketingových kampaní;
 - f) předávání jména, příjmení a adresy Zákazníka, za účelem nabízení obchodu a služeb, v souladu s právními předpisy (za předpokladu, že Zákazník nevyvolal nesouhlas, při vyslovení nesouhlasu postupuje Zákazník obdobně, jako je uvedeno v odst. 3 tohoto článku VOP).
- V případě, že se Zákazník rozhodne odvolat svůj souhlas s některým z těchto účelů zpracování osobních údajů po uzavření Smlouvy, zasle odvolání souhlasu s tímto zpracováním v písemné podobě na adresu sídla Dodavatele.
- Pokud Zákazník písemně požádá Dodavatele, má právo, v souladu s platnou právní úpravou, na poskytnutí informací o osobních údajích o něm, zpracovávajících, jakož i účelu a povaze zpracování osobních údajů. Zákazník je dále oprávněn požádat o opravu osobních údajů, pokud zjistí, že Dodavatelem zpracované osobní údaje neodpovídají skutečnosti. Další oprávnění Zákazníka, v souvislosti se zpracováním osobních údajů jsou uvedena na Webových stránkách Dodavatele včetně kontaktních údajů, kde může žádat uplatnit.
- VOP jsou platné a účinné ode dne 1. července 2017 a vztahují se na Smlouvy uzavřené ode dne 1. července 2017.

V Praze dne 15. června 2017

Ing. Jan Kaše,
jednatel společnosti
X Energie, s. r. o.

