Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny a plynu

ČL. I OBECNÁ USTANOVENÍ PRO DODÁVKY ELEKTŘINY A PLYNU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1) Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny a zemního plynu (dále jen „VOP“) zákazníkovi (dále jen „Zákazník“) upravují obchodní a technické podmínky dodávky elektřiny a/nebo plynu a zajištění distribuce elektřiny, resp. zajištění distribuce plynu, a souvisejících služeb držitelem licence na obchod s elektřinou a licence na obchod s plynem, společností Energie pro život s.r.o., se sídlem Rybná 682/14, 110 05 Praha, IČ: 24789950, DIČ: CZ24789950, zapsané v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 174437 (dále jen „Obchodník“).
2) Obchodník a zákazník jsou dále společně označováni též jako „Účastníci“ a jednotlivě „Účastník“.
3) VOP podrobněji upravují práva a povinnosti Účastníků Smlouvy obecně definované zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích (energetický zákon) ve znění pozdějších změn a doplňků (dále jen „EZ“) a příslušnými prováděcími a souvisejícími právními předpisy, technickými pravidly a doporučeními veřejnoprávních orgánů.
4) VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a smlouvy o sdružených službách dodávky plynu (dále jen „Smlouva“) a jsou v platném znění uveřejněny na internetové stránce Obchodníka (www.energieprozivot.eu).
5) Uzavřením Smlouvy se Obchodník zavazuje dodávat elektřinu, resp. plyn, a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet přenos elektřiny a distribuci elektřiny, resp. přepravu plynu, distribuci plynu a službu strukturování, a Zákazník se zavazuje zaplatit za uskutečněnou dodávku sjednanou cenu.
6) Smlouvu je možné uzavřít písemně. Sjednání písemného uzavření Smlouvy je možné zajistit také prostřednictvím Obchodníkem nahrávaného telefonického hovoru, vyplněním formuláře na internetu, nebo vyplněním formuláře a jeho zasláním elektronickou poštou, příp. dopisem. Dnem uzavření Smlouvy je den podpisu Smlouvy posledním Účastníkem.
7) Obchodník je oprávněn po obdržení Smlouvy provést telefonické potvrzení zájmu Zákazníka uzavřít Smlouvu, k čemuž tímto podpisem Smlouvy dává Zákazník svůj výslovný souhlas, a pokud nebude zájem ze strany Zákazníka potvrzen, je Obchodník oprávněn rozhodnout o dalším postupu a od Smlouvy odstoupit.
8) Při uzavření Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, resp. Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, Zákazník výslovně souhlasí, aby Obchodník uzavřel s příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) smlouvu zahrnující distribuci elektřiny, resp. distribuci plynu, do odběrného nebo předávacího místa Zákazníka.
9) Zákazník zplnomocňuje podpisem Smlouvy Obchodníka ke všem úkonům nutným k ukončení smluvního vztahu se současným dodavatelem sdružených služeb a dále k uzavření smlouvy o připojení pro předmětné odběrné místo, pakliže smlouva o připojení již nebyla uzavřena. Zákazník se dále zavazuje poskytovat Obchodníkovi veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby Smlouva mohla být řádně plněna a zavazuje se nečinit za trvání Smlouvy žádné úkony směřující k omezení či zamezení existence podmínek pro řádné plnění Smlouvy, zejména se zavazuje od okamžiku uzavření Smlouvy s Obchodníkem po dobu jejího trvání do okamžiku zahájení dodávky elektřiny a/nebo plynu Obchodníkem Zákazníkovi nesjednat jiný smluvní vztah s jiným dodavatelem elektřiny a/nebo plynu pro předmětné odběrné místo či učinit jiný úkon směřující k zabránění zahájení dodávky elektřiny a/nebo plynu Obchodníkem Zákazníkovi, s výjimkou jednání, k němuž je výslovně oprávněn dle Smlouvy a těchto VOP. Zákazník bere na vědomí, že porušení tohoto závazku je podstatným porušením Smlouvy, jež Obchodníka opravňuje k odstoupení od Smlouvy a dále zakládá jeho nárok na smluvní pokutu ve smyslu § 2048 zákona č. 89/2012 a dle čl. I odst. 3 bodu 1 písm. b) těchto VOP. Zákazník je povinen tento smluvní pokutu uhradit se splatností 14 dní od data vystavení faktury, pokud nestanoví Ceník jinak.
10) Závazkový vztah Obchodníka se Zákazníkem, který odebírá elektřinu a/nebo plyn pro svoji domácnost nebo pro potřeby správy a provozu společných částí domu sloužících pouze pro společné užívání vlastníkům nebo uživatelům bytů (dále jen „Domácnost“), se řídí režimem zákona č. 89/2012 občanský zákoník, v platném znění a rovněž právními předpisy na ochranu spotřebitele a případně ust. § 1820 a násl. občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných mimo obchodní prostory podnikatele. Závazkový vztah Obchodníka se Zákazníkem, který odebírá elektřinu pro účely své podnikatelské činnosti, popř. u státu a územně samosprávných celků v souvislosti se zajišťováním veřejných potřeb, se řídí režimem zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění.

2. ZÁLOHY A FAKTURACE

1) Zákazník se zavazuje, že za dodávanou a odebíranou elektřinu, resp. za dodaný a odebraný plyn, bude platit Obchodníkovi zálohy dle dále specifikovaných pravidel. Výše a četnost záloh je stanovena platným rozpisem záloh/ platebním kalendářem. V návaznosti na cenové úpravy a spotřebu posledních fakturačních období si Obchodník vyhrazuje právo jednostranně upravovat výši anebo četnost záloh pro následující fakturační období. Výše zálohové platby vychází ze spotřeby za předchozí srovnatelné zúčtovací období, nejvýše však v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny nebo plynu na následující zúčtovací období. Obchodník je oprávněn provádět úpravu výše anebo četnosti záloh i v průběhu fakturačního období, pokud je zřejmě nepřiměřená velikosti odběru nebo dojde ke změně cen elektřiny, resp. plynu, případně při opakovaném nedodržování smluveného způsobu placení závazků Zákazníkem. Změnu výše anebo četnosti záloh je Obchodník povinen Zákazníkovi oznámit formou nového rozpisu záloh/ platebním kalendářem. Zákazník může požádat o změnu rozpisu záloh.
2) Fakturu Obchodník odešle Zákazníkovi neprodleně po vystavení na sjednanou zasílací adresu dle Smlouvy. Faktura je splatná 15. den od jejího vystavení nebo v den splatnosti v ní uvedený, je-li tento den dnem pozdějším, není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak.
3) Obchodník se zavazuje vystavovat daňový doklad (dále také „vyúčtování“) s náležitostmi dle příslušných právních předpisů na základě dodaného odečtu měřidla od příslušného PDS, a to po ukončení fakturačního období nebo při ukončení smluvního vztahu, jakož i v případě přerušení dodávky elektřiny, resp. plynu, v důsledku porušení Smlouvy Zákazníkem. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den, kdy Obchodník zjistil skutečnou spotřebu Zákazníka. Tento stav bude znám nejdéle do 5 pracovních dnů ode dne, kdy Obchodník získal naměřené údaje o spotřebě. Ve faktuře budou vyúčtovány zaplacené zálohy pro příslušné fakturační období.
4) V případě, že Obchodník má vůči Zákazníkovi splatnou pohledávku, je oprávněn dle svého uvážení použít přeplatek vyúčtování k jednostrannému započtení proti pohledávce vůči Zákazníkovi. Obchodník se zavazuje s přeplatkem naložit v souladu s podmínkami stanovenými ve VOP. V případě více splatných pohledávek jsou po uhrazení (části) pohledávky od Zakazníka uspokojeny pohledávky podle data jejich splatnosti, počínaje tou s nejstarším datem splatnosti. Důvod a provedení započtení je Obchodník povinen Zákazníkovi neprodleně oznámit.
5) Účastníci si sjednávají právo Obchodníka započíst při vyúčtování případné přeplatky do zálohových plateb na dodávku elektřiny či plynu v následujícím vyúčtovacím období. V případě, že Zákazník písemně požádá o navrácení přeplatku, bude mu tento navrácen na bankovní účet uvedený ve Smlouvě nebo v žádosti o navrácení, nebo poštovní poukázkou na adresu uvedenou ve Smlouvě, a to na základě pozitivního zhodnocení výše přeplatku a finanční situace a bonity Zákazníka. Přeplatky do výše 100 Kč se nevracejí a vždy se započítávají do dalších zálohových plateb.
6) Jakákoliv platba se považuje za splněnou řádně a včas, je-li použit správný variabilní symbol, číslo účtu a částka. Platba musí být připsána na účet Obchodníka, a to nejpozději do data splatnosti.
7) Při neoprávněném odběru je Zákazník povinen uhradit tento odběr ve výši škody. Nelze-li vzniklou škodu prokazatelně stanovit, je náhrada škody vypočtena podle příslušného právního předpisu.
8) Zákazník se zavazuje uhradit Obchodníkovi veškeré náklady spojené s přerušením nebo ukončením dodávky elektřiny, resp. plynu, z důvodu, které vzniknou na jeho straně, nebo z důvodu neoprávněného odběru elektřiny, resp. plynu, které vůči Obchodníkovi uplatní PDS.
9) Jestliže by dodávky elektřiny, resp. plynu, nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy byly přímo či nepřímo zatíženy jakýmikoliv daněmi, poplatky nebo odvody anebo přímo či nepřímo zatíženy zvláštními platbami stanovenými energetickým zákonem, jeho prováděcími předpisy, rozhodnutím Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERÚ“) nebo zvláštními právními předpisy, které v okamžiku uzavření Smlouvy nebyly známé nebo účinné, nebo jestliže by se takové daně, poplatky nebo odvody nebo zvláštní platby zatěžující dodávky elektřiny nebo dodávky plynu nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy zvýšily, je Obchodník oprávněn převést veškerá z toho vyplývající zatížení Zákazníkovi prostřednictvím zvýšení ceny odpovídajícímu zvýšenému zatížení dodávek nebo jiných plnění a Zákazník je povinen takto zvýšenou cenu Obchodníkovi zaplatit; to platí i pro zatížení, která na Obchodníka přenesou jeho dodavatelé elektřiny, resp. dodavatelé plynu, pokud taková zatížení spočívají ve zvýšení daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb nebo v zavedení nových daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb, které přenesou obchodníci s elektřinou, resp. obchodníci s plynem, na Obchodníka. Uvedený způsob změny ceny platí i pro případ dodatečného snížení nebo zrušení daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních zákonných plateb zatěžujících dodávky elektřiny, resp. dodávky plynu, nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy, které nesl Obchodník nebo které nesli jeho dodavatelé elektřiny nebo dodavatelé plynu, pokud tito takové zvýhodnění na Obchodníka přenesli. Tato úprava nepředstavuje změnu smluvních podmínek nebo zvýšení ceny opravňující Zákazníka k odstoupení od Smlouvy ve smyslu příslušných právních předpisů.
10) Ostatní případné platby podle Smlouvy (např. smluvní poplatky, škody, úroky z prodlení, další náklady, náhrady) jsou splatné na výzvu k jejich úhradě, nestanoví-li VOP nebo Ceník jinak. Doklad o zaplacení dalších nákladů je Obchodník povinen vystavit na žádost Zákazníka po jejich úhradě. Mohou být také vyúčtovány samostatnou fakturou, popř. spolu s fakturou při vyúčtování dodávky elektřiny, resp. plynu. Samostatná faktura je splatná 15. den ode dne vystavení faktury nebo v den splatnosti v ní uvedený, je-li tento den dnem pozdějším, nebude-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.
11) Všechny platby se provádějí v měně CZK, není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak. Náklady spojené s úhradou závazků podle Smlouvy (např. bankovní poplatky, poštovní poplatky) nese každý Účastník na své straně. Ve Smlouvě lze dohodnout zejména následující způsoby placení:
    a) Přímé inkaso z bankovního účtu: Zákazník u svého peněžního ústavu sjedná souhlas s inkasem ve prospěch bankovního účtu Obchodníka. Podnět k úhradě veškerých plateb realizuje Obchodník;
    b) Vlastní podnět: Zákazník hradí veškeré platby Obchodníkovi z vlastního podnětu – způsobem, který mu nejlépe vyhovuje, např. složením částky na účet Obchodníka, bezhotovostním převodem (jednorázový příkaz, trvalý příkaz) ze svého bankovního účtu, prostřednictvím poštovní poukázky typu A. Obchodník však na úhradu platby Zákazníkovi poukázky nezasílá;
    c) SIPO: Zákazník pro platby záloh sjedná u provozovatele poštovních služeb Sdružené inkaso plateb obyvatelstva. Zákazník hradí zálohy dle platebního dokladu SIPO, který zasílá provozovatel poštovních služeb.
12) Změny bankovních účtů jsou si Účastníci povinni bez zbytečného odkladu písemně oznámit.
13) Účastníci sjednávají, že případné nejednoznačně přiřazené platby poskytnuté Zákazníkem na bankovní účet Obchodníka, může Obchodník započíst na kteroukoli svoji pohledávku za Zákazníkem, a to dle uvážení Obchodníka. V případě více splatných pohledávek jsou uspokojeny pohledávky podle data jejich splatnosti, počínaje tou s nejstarším datem splatnosti. Nezapočtené nejednoznačně přiřazené platby vrátí Obchodník Zákazníkovi bez zbytečného odkladu po jeho výzvě anebo, pokud nebude dohodnuto jinak, v rámci možností Obchodníka převodem na účet Zákazníka nebo popř. poštovní poukázkou, bez zbytečného odkladu poté, co Obchodník nejednoznačně přiřazenou platbu identifikoval a nemohl s ní naložit jinak. Za den vrácení přeplatku se považuje den připsání odpovídající finanční částky na bankovní účet Zákazníka, v případě využití provozovatele poštovních služeb v den, kdy je Obchodníkem příslušná částka ve prospěch Zákazníka poukázána.
14) Faktury, zálohové faktury a další korespondence a sdělení Obchodníka vystavená způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Obchodníka, resp. mohou být opatřeny faksimilií podpisu Obchodníka nebo jeho razítka.
15) Zákazník je povinen uhradit Obchodníkovi náklady spojené se zasíláním výzev, upomínek apod. ke splnění povinností Zákazníka ze Smlouvy, náklady spojené se zahájením přerušení, přerušením, obnovením nebo ukončením dodávky elektřiny, resp. plynu dle Ceníku.

3. SMLUVNÍ POKUTY

1) Zákazník je povinen zaplatit Obchodníkovi smluvní pokuty:
    a) ve výši stanovené Ceníkem Obchodníka, který tvoří součást Smlouvy, a je uveřejněn na internetové stránce Obchodníka;
    b) ve výši součinu jedné dvanáctiny předpokládané roční spotřeby Zákazníka dle Smlouvy a částky 1 000 Kč/MWh (slovy jeden tisíc korun českých za megawatthodinu) za porušení povinnosti podle ustanovení čl. I odst. 1 bodu 9 těchto VOP a povinnosti nemít více dodavatelů při přenesení odpovědnosti za odchylku na Obchodníka za každý započatý měsíc porušení citovaných povinností; uplatněním smluvního poplatku není dotčeno právo Obchodníka k odstoupení od Smlouvy.
2) V případě, že Zákazník je v prodlení se zaplacením svého závazku podle VOP nebo podle Smlouvy déle než 1 měsíc po datu splatnosti, je Obchodník oprávněn předat či postoupit třetí straně tento závazek po splatnosti k vymáhání. Zákazník podpisem Smlouvy bere na vědomí, že v případě vymáhání pohledávky třetí stranou je povinen uhradit náklady a poplatky spojené s tímto vymáháním ve prospěch této třetí strany.
3) Ujednáním o smluvních pokutách není dotčeno právo Obchodníka na náhradu škody v plné výši včetně ušlého zisku, která porušením těchto povinností ze strany Zákazníka Obchodníkovi vznikla. Ustanovení § 2050 Občanského zákoníku se dle vzájemné dohody smluvních stran nepoužije.

4. PLATNOST SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

1) Doba trvání Smlouvy je uvedena ve Smlouvě.
2) Smlouva může být ukončena uplynutím doby, na kterou byla sjednána, výpovědí u Smluv uzavřených na dobu neurčitou, dohodou při ukončení odběru nebo při změně odběratele na odběrném místě, dohodou Účastníků nebo odstoupením od Smlouvy v souladu s VOP a příslušnými právními předpisy.
3) Smlouva uzavíraná na dobu určitou se po uplynutí této doby automaticky prodlužuje o stejné období, a to i opakovaně, pokud jeden z Účastníků nejpozději 3 měsíce před ukončením platnosti Smlouvy, nebo dle tohoto ustanovení prodlouženého období, neoznámí písemně o ukončení Smlouvy.
4) Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou lze oboustranně vypovědět bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhému Účastníkovi.
5) Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou Účastníků, a to v případech, kdy Zákazník doloží, že ukončuje odběr elektřiny, resp. plynu, v odběrném místě z důvodu změny sídla, bydliště, převodu nemovitosti, nebo v případech, kdy ztratí právní důvod odebírat elektřinu, resp. plyn, v odběrném místě. V uvedených případech nesmí Obchodník odmítnout ukončení Smlouvy.
6) Zákazník se zavazuje před ukončením odběru elektřiny, resp. plynu, provést odhlášení odběru u Obchodníka, dále dohodnout termín odpojení měřidla nebo převedení místa spotřeby na nového zákazníka za jeho účasti; pokud Zákazník neumožní PDS nebo jím pověřené osobě provést konečný odečet nebo odpojit měřidlo, odpovídá Zákazník za celý odběr až do té doby, kdy tak PDS bude moci učinit.
7) Pokud nenastal žádný z případů uvedený v bodě 5) a Smlouva i nadále trvá, má Zákazník právo požádat Obchodníka o ukončení odběru elektřiny, resp. plynu. Obchodník v takovém případě může podmínit ukončení Smlouvy dohodou zaplacením poplatku 5 000 CZK (slovy pět tisíc korun českých) u odběratelů v domácnosti, resp. 10 000 CZK (slovy deset tisíc korun českých) u podnikatelů.
8) Účastníci mohou odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy.
9) Za podstatné porušení povinností ze Smlouvy ze strany Zákazníka se považuje zejména:
   a) prodlení Zákazníka se splněním závazku vůči Obchodníkovi trvající déle než 14 dnů po obdržení/doručení výzvy (upomínce) k zaplacení, zejména prodlení se zaplacením zálohy, faktury, smluvního poplatku, vyúčtování úroku z prodlení nebo škody, nákladů spojených s upomínáním, zahájením přerušení, přerušením, zajištěním obnovení nebo s ukončením dodávky elektřiny, resp. plynu;
   b) je-li déle než 30 dní z důvodů nečinnosti nebo neplnění povinností Zákazníka přerušena dodávka elektřiny, resp. plynu, nebo je-li déle než 30 dnů přerušena dodávka elektřiny, resp. plynu, ze strany PDS z důvodu neoprávněného odběru elektřiny, resp. plynu;
   c) pokud se prokáže, že údaje uvedené Zákazníkem ve Smlouvě jsou nepravdivé;
   d) v případě neoprávněného odběru dle energetického zákona.
   Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení Obchodníka o odstoupení Zákazníkovi nebo pozdějším dnem stanoveným v tomto oznámení.
10) Za podstatné porušení povinností ze Smlouvy ze strany Obchodníka se považuje zejména:
   a) bezdůvodné ukončení dodávky elektřiny, resp. plynu;
   b) bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb.
   Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení Zákazníka o odstoupení Obchodníkovi nebo pozdějším dnem stanoveným v tomto oznámení.
11) Každý Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit, je-li druhý Účastník v úpadku a vstoupí-li do insolvenčního řízení. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhému Účastníkovi nebo pozdějším dnem stanoveným v tomto oznámení; odstoupení od Smlouvy musí být v souladu s příslušnými právními předpisy. Odstupující Účastník oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.
12) Obchodník v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy a těchto VOP sdělil Zákazníkovi, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, že může od Smlouvy, která byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Obchodníka, odstoupit dle ust. § 1829 a násl. občanského zákoníku, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, jakož i podmínky a postupy pro případné uplatnění tohoto práva, a to písemným odstoupením doručeným na adresu Obchodníka, když vzorový formulář pro odstoupení je na webových stránkách Obchodníka, když neprodleně po obdržení Obchodník potvrdí doručení odstoupení.
13) Byla-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Obchodníka, může Zákazník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, od Smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 5 dnů před zahájením dodávky elektřiny nebo plynu. Lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo odstoupení od Smlouvy písemně odesláno před uplynutím této lhůty. Bez zbytečného odkladu Obchodník Zákazníku potvrdí převzetí tohoto odstoupení.
14) Adresa pro doručení písemného odstoupení Zákazníka je adresa Obchodníka uvedená v čl. I odst. 1 těchto VOP. Odstoupení od Smlouvy ze strany Obchodníka musí obsahovat identifikátor Smlouvy a v případě, že má Zákazník Smlouvu na dodávku elektřiny i plynu tak i komoditu, na kterou Smlouvu ukončuje, a musí být doručeno na poslední známou doručovací adresu Zákazníka.
15) Ukončení Smlouvy nemá vliv na úhradu smluvních pokut, náhrad škod a dalších finančních plnění plynoucích pro Smluvní strany ze Smlouvy či VOP.

5. UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1) Zjistí-li kterýkoli z Účastníků chyby nebo omyly při vyúčtování plateb podle Smlouvy, vzniklé např. nesprávnou funkcí měřicího zařízení, nesprávným odečtem měřicího zařízení, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřicího zařízení, použitím nesprávné ceny (sazby) za silovou elektřinu (komoditu), resp. za plyn, nebo za distribuční služby, početní nebo tiskovou chybou ve vyúčtování, nevrácením nezapočtených zaplacených přeplatků apod., mají Účastníci nárok na vzájemné vypořádání.
2) Podrobnosti jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je v platné podobě k dispozici na internetové stránce Obchodníka.

6. ŘEŠENÍ SPORŮ

1) Účastníci se zavazují, že vynaloží (a to i každý samostatně) veškeré úsilí, aby byly případné spory vyplývající ze Smlouvy urovnány smírnou cestou; zavazují se, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla objektivně vysvětlena, a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.
2) Příslušnost soudu pro řešení sporů vzniklých v souvislosti se Smlouvou je stanovena příslušným právním předpisem; v případě soudního řízení vedeného proti osobě s trvalým pobytem nebo sídlem v zahraničí je vždy místně příslušný soud. Rozhodným právem bude vždy právní řád ČR.
3) Pokud by byl pro rozhodování sporu ze Smlouvy dle právních předpisů příslušný ERÚ, bude mu spor předložen k rozhodnutí.

7. KOMUNIKACE

1) Jakékoliv oznámení nebo dokument, který má být doručen mezi Účastníky (dále jen „Podání“), musí být doručen alespoň jedním z následujících způsobů doručování, není-li stanoveno ve VOP nebo ve Smlouvě sjednáno jinak:,
   a) osobním doručením, popř. doručení kurýrem; Podání bude považováno za doručené dnem předání Podání Zákazníkovi nebo osobě oprávněné jednat za adresáta (příjemce);
   b) doporučeným dopisem; Podání bude považováno za doručené 5. den po vyhotovení a odeslání nebo dřívějším dnem doručení;
   c) dopisem; Podání bude považováno za doručené 5. den po vyhotovení a odeslání, nebo dřívějším dnem doručení;
   d) faxovým přenosem na kontaktní údaj uvedený ve Smlouvě; Podání bude považováno za doručené obdržením zpětného faxového potvrzení o úspěšném doručení z příjemcova faxového přístroje;
   e) elektronicky (e-mailem); Podání bude považováno za doručené obdržením zpětného elektronického potvrzení o úspěšném doručení z příjemcovy e-mailové adresy;
   f) doručením do datové schránky;
   g) uveřejněním informace na internetové stránce Obchodníka s následným zasláním e-mailu s oznámením o uveřejněné informaci; Podání bude považováno za doručené obdržením zpětného elektronického potvrzení o úspěšném doručení z příjemcovy e-mailové adresy;
   h) prostřednictvím SMS; Podání bude považováno za doručené obdržením zpětného potvrzení o úspěšném doručení SMS.
   i) prostřednictvím zákaznického portálu; Podání bude považováno za doručené 3. pracovní den po podání zprávy do zákaznického portálu za podmínek bodu 4 tohoto odstavce.
2) Písemná Podání určená Obchodníkovi musí být doručena na adresu pro písemný styk uvedenou ve Smlouvě, jinak na adresu Obchodníka uvedenou v čl. I odst. 1 těchto VOP nebo prostřednictvím kontaktních míst (podatelen) obchodníka, jejichž seznam s otevírací dobou je uveden na internetové stránce Obchodníka. Zákazník si též může prostřednictvím telefonu sjednat schůzku se zástupci Obchodníka.
3) Pro komunikaci při plnění Smlouvy Zákazník může použít zejména tyto kontakty a telefony: Zákaznická linka 840 011 888, internetová stránka (Internet): www.energieprozivot.eu; e-mail: info@energieprozivot.eu, popřípadě jiné aktuální údaje uvedené na internetové stránce Obchodníka. Hovorné je zpoplatňováno operátorem Zákazníka dle tarifů operátora; telefonní hovory mohou být nahrávány, s čímž Zákazník podpisem Smlouvy vyjadřuje souhlas. Náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dálku budou zpoplatněny dle tarifu poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého Zákazníkem.
4) Uzavřením Smlouvy získává Zákazník právo pro komunikaci s Obchodníkem využívat zákaznický portál Obchodníka. Po uzavření Smlouvy Zákazník obdrží jednorázové přihlašovací údaje, které po prvním přihlášení musí změnit. Komunikace prostřednictvím zákaznického portálu je právo Zákazníka na zrychlení a zjednodušení komunikace, nikoli jeho povinnost. Podrobnosti o využívání zákaznického portálu jsou uvedeny na internetové stránce www.energieprozivot.eu.

ČL. II SPECIFICKÉ PODMÍNKY PRO DODÁVKY ELEKTŘINY PRO ZÁKAZNÍKY ODEBÍRAJÍCÍ Z NÍZKÉHO NAPĚTÍ

1. DODACÍ PODMÍNKY

1) Pro účely těchto VOP se pojmem dodávkou silové elektřiny rozumí dodávka elektřiny jako komodity, zatímco dodávka elektřiny znamená dodávku silové elektřiny vč. distribučních služeb.
2) Obchodník se zavazuje dodávat Zákazníkovi sjednané množství silové elektřiny, zajistit distribuci elektřiny a systémové a další služby (dále jen „distribuční služby“) v rozsahu a za podmínek dohodnutých ve Smlouvě a VOP do odběrného místa Zákazníka, vymezeného ve Smlouvě, v kvalitě podle příslušných právních předpisů.
3) Zákazník se zavazuje elektřinu dodávanou ze strany Obchodníka odebírat po celou dobu trvání Smlouvy a za dodávky odebraného množství platit cenu silové elektřiny a dalších služeb ve výši stanovené na základě Smlouvy a VOP, jakož i cenu za distribuční služby a další platby podle platného cenového rozhodnutí ERÚ.
4) Dodávka a odběr elektřiny je zahájena od počátečního stavu měřicího zařízení stanoveného PDS a uskutečňuje se podle podmínek Smlouvy a potřeb Zákazníka v souladu s hodnotou hlavního jističe před měřicím zařízením (elektroměrem) sjednanou Zákazníkem s příslušným PDS, k jehož distribuční síti je připojeno odběrné místo Zákazníka podle smlouvy o připojení uzavřené podle příslušných právních předpisů a v souladu s Pravidly provozování distribuční soustavy (dále jen „PPDS“) a Podmínkami distribuce elektřiny (dále jen „PDE“), vydanými místně příslušným PDS.

2. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ DISTRIBUČNÍCH SLUŽEB

1) Obchodník se zavazuje zajistit Zákazníkovi na vlastní jméno a na vlastní účet distribuci elektřiny a systémové služby pro odběrné místo Zákazníka. K zajištění dodávky elektřiny Zákazníkovi uzavírá Obchodník pro odběrné místo Zákazníka smlouvu o distribuci s příslušným PDS a to za podmínek stanovených tímto příslušným PDS a v rozsahu a kvalitě uvedené ve smlouvě a PDE. Obchodník se zavazuje uzavřít smlouvu o distribuci s příslušným PDS bezodkladně po uzavření Smlouvy. Zákazník uděluje Obchodníkovi s uzavřením smlouvy o distribuci elektřiny souhlas a zavazuje se poskytnout Obchodníkovi při jednání s příslušným PDS potřebnou součinnost. Distribuce elektřiny je poskytována na základě a v souladu s EZ, prováděcími předpisy a PPDS. Zákazník se zavazuje řídit Podmínkami distribuce elektřiny příslušného PDS.
2) Obchodník se zavazuje zajistit Zákazníkovi distribuci elektřiny do odběrného místa a za tím účelem zajistit na odběrném místě pro Zákazníka rezervovanou kapacitu ve výši sjednané ve Smlouvě, nejvýše do hodnoty rezervovaného příkonu uvedeného ve smlouvě o připojení. Rezervovanou kapacitou u Zákazníků odebírajících z nízkého napětí se rozumí maximální hodnota proudu, která je omezena velikostí proudové hodnoty a typu okamžitého vypínacího proudu instalovaného hlavního jističe před měřicím zařízením.
3) Zákazník se v souladu s příslušným právním předpisem zavazuje platit Obchodníkovi za distribuci elektřiny a systémové služby odebraného množství dodávky elektřiny cenu ve výši podle platného cenového rozhodnutí ERÚ. Zákazník se dále v souladu s příslušným právním předpisem zavazuje zaplatit Obchodníkovi cenu na krytí vícenákladů spojených s podporou elektřiny a cenu za zúčtování operátora trhu, případně další regulované ceny, ve výši podle platného cenového rozhodnutí ERÚ.
4) Kvalita dodávané elektřiny nemusí být splněna v případech stanovených energetickým zákonem.

3. CENA ELEKTŘINY

1) Cena za dodávku elektřiny se skládá z:
   a) ceny silové elektřiny (komodity);
   b) ceny regulovaných položek určených ERÚ.
2) V Ceníku jsou ceny uvedeny tak, že jsou samostatně vyčísleny jednotlivé složky ceny a výsledná jednotková cena je uvedena s daní z elektřiny a s DPH.
3) Obchodník si vyhrazuje právo zpoplatnit vybrané služby částkou dle platného Ceníku stanoveného Obchodníkem.
4) Vyúčtování dodávky elektřiny a distribučních služeb bude prováděno Obchodníkem Zákazníkovi v cenách platných v době dodávky elektřiny nejméně jednou za 12 měsíců.

4. PŘERUŠENÍ A OMEZENÍ DODÁVKY ELEKTŘINY

1) Obchodník má právo podle ustanovení § 30 odst. 1 písm. d) EZ přerušit nebo ukončit dodávku elektřiny Zákazníkovi při neoprávněném odběru podle ustanovení § 51 EZ, resp. podle § 53 EZ při neoprávněné distribuci elektřiny.
2) Je-li smlouva o dodávce elektřiny nebo smlouva o distribuci elektřiny uzavřena pro více odběrných nebo předávacích míst, lze provést přerušení dodávek elektřiny u jakéhokoliv odběrného nebo předávacího místa pouze tehdy, nelze-li určit, u kterého z odběrných nebo předávacích míst dochází nebo docházelo k neoprávněnému odběru nebo neoprávněné distribuci.
3) Zákazník bere na vědomí, že přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny provede příslušný PDS na žádost Obchodníka a na náklady Zákazníka.
4) Při přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny dle ustanovení tohoto odstavce nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody a ušlého zisku. Přerušení nebo ukončení do-

dávky elektřiny z důvodu neoprávněného odběru nebo neoprávněné distribuce bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnuto jinak. Obchodník oznámí přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny příslušnému PDS.

5) Jakmile dojde ze strany Zákazníka k odstranění důvodu, kvůli kterému byla omezena nebo přerušena dodávka elektřiny z viny na jeho straně, je Obchodník povinen neprodleně, nejpozději však následující den po pominutí důvodu přerušení, tedy po připsání dlužné částky na účet Obchodníka, požádat PDS, do které je odběrné místo Zákazníka připojeno, o opětovné připojení. PDS je v souladu s § 14 vyhlášky č. 540/2005 Sb. o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb povinen Zákazníka opětovně připojit do dvou pracovních dnů, následujících po dni, ve kterém PDS obdržel od Obchodníka žádost. Případné další náklady za opětovné připojení ze strany PDS při odpojení Zákazníka z viny na jeho straně se řídí ceníkem příslušného PDS a Zákazník je povinen je uhradit.

ČL. III SPECIFICKÉ PODMÍNKY PRO DODÁVKY PLYNU PRO DOMÁCNOSTI A MALOODBĚRATELE

1. DODACÍ PODMÍNKY

1) Pro účely těchto VOP se Zákazníkem Maloodběratelem rozumí odběratel plynu s ročním odběrem do 630 000 kWh.
2) Obchodník je povinen dodat sjednané množství plynu do místa spotřeby Zákazníka stanoveného ve Smlouvě v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy.
3) Zákazník se zavazuje plyn dodávaný ze strany Obchodníka odebírat za dohodnutých podmínek pouze přes měřidlo a za dodávky odebraného množství platit cenu plynu a dalších služeb ve výši stanovené na základě Smlouvy a VOP, jakož i cenu za distribuční služby a další platby podle platného cenového rozhodnutí ERÚ.
4) Dodávka a odběr plynu je zahájena od počátečního stavu měřicího zařízení stanoveného provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) a uskutečňuje se podle podmínek Smlouvy. Dodávka je prováděna řádně a včas v souladu s Řádem provozovatele distribuční soustavy (dále jen „ŘPDS“) a se sjednanými potřebami Zákazníka.
5) Zákazník kategorie Maloodběratel se zavazuje informovat Obchodníka o použití plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla, s výjimkou případů, kdy tak učinil při uzavření Smlouvy. Zákazník se dále zavazuje informovat Obchodníka o všech změnách a nastalých skutečnostech na jeho straně, které mají nebo mohou mít vliv na povinnost placení daně ze zemního plynu dle zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, část 45. Obchodník je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od okamžiku doručení oznámení ze strany Zákazníka.

2. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ DISTRIBUČNÍCH SLUŽEB

1) Obchodník se zavazuje zajistit Zákazníkovi na vlastní jméno a na vlastní účet distribuci plynu a další služby pro odběrné místo (místo spotřeby Zákazníka). K zajištění dodávky plynu Zákazníkovi uzavírá Obchodník smlouvu o distribuci s příslušným PDS, a to za podmínek stanovených tímto příslušným PDS a v rozsahu a kvalitě uvedené ve smlouvě a ŘPDS. Obchodník se zavazuje uzavřít smlouvu o distribuci s příslušným PDS bezodkladně po uzavření Smlouvy. Zákazník uděluje Obchodníkovi s uzavřením smlouvy o distribuci plynu souhlas a zavazuje se poskytnout Obchodníkovi při jednání s příslušným PDS potřebnou součinnost. Distribuce plynu je poskytována na základě a v souladu s EZ, prováděcími předpisy a ŘPDS. Zákazník se zavazuje řídit podmínkami distribuce plynu příslušného PDS.
2) Obchodník se zavazuje zajistit distribuci plynu do místa spotřeby Zákazníka a za tím účelem zajistit na odběrném místě pro Zákazníka rezervovanou kapacitu ve výši sjednané ve Smlouvě, nejvýše do hodnoty rezervované kapacity uvedené ve smlouvě o připojení.
3) Zákazník se zavazuje sjednanou rezervovanou kapacitu na odběrném místě svým odběrem nepřekročit.
4) Zákazník se zavazuje platit Obchodníkovi za distribuci plynu a další služby odebraného množství dodávky plynu cenu ve výši podle platného cenového rozhodnutí ERÚ.

3. CENA ZEMNÍHO PLYNU

1) Konečná cena plynu je tvořena dvěma složkami, a to cenou distribuce včetně souvisejících služeb (dále jen „cena za distribuci“) a cenou ostatních služeb dodávky. Cena ostatních služeb dodávky plynu (dále jen „cena za plyn“) se skládá z cen přepravy, strukturování dodávky a ceny za odebraný plyn včetně služeb obchodu. Cenu za distribuci stanovuje ERÚ prostřednictvím cenového rozhodnutí. Cena za plyn je stanovena v aktuálně platném Ceníku Obchodníka, který je zveřejněn na jeho internetové stránce. K cenám se připočítává daň z plynu, daň z přidané hodnoty, popřípadě další daně a poplatky stanovené příslušnými právními předpisy, a to ve výši a způsobem, jak stanoví příslušný právní předpis stanovující takovouto daň nebo poplatek. Tyto částky uvedené v Ceníku jsou proto pouze informativní a mohou být Obchodníkem upraveny v souladu s aktuální právní úpravou.

4. PŘERUŠENÍ A OMEZENÍ DODÁVEK PLYNU

1) Obchodník je oprávněn ukončit nebo přerušit dodávku plynu zejména v případech, kdy:
   a) je PDS oprávněn omezit nebo přerušit dodávku plynu dle energetického zákona;
   b) Zákazník poruší své závazky vyplývající ze Smlouvy, zejména v případě opakovaného neplacení smluvených záloh nebo nezaplacení faktury;
   c) Zákazník neumožní přístup k měřidlu (plynoměru);
   d) Zákazník používá k odběru plynu neohlášená odběrná plynová zařízení.
2) Zákazník bere na vědomí, že přerušení nebo ukončení dodávky plynu provede příslušný PDS na žádost Obchodníka a na náklady Zákazníka.
3) Při přerušení nebo ukončení dodávky plynu z důvodů vymezených v tomto článku nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody a ušlého zisku. Přerušení nebo ukončení dodávky plynu z důvodu neoprávněného odběru nebo neoprávněné distribuce bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnuto jinak. Obchodník oznámí přerušení nebo ukončení dodávky plynu příslušnému PDS.
4) Jakmile dojde ze strany Zákazníka k odstranění důvodu, kvůli kterému byla omezena nebo přerušena dodávka plynu z viny na jeho straně, je Obchodník povinen neprodleně, nejpozději však následující den po pominutí důvodu přerušení, tedy po připsání dlužné částky na účet Obchodníka, požádat PDS, do které je odběrné místo Zákazníka připojeno, o opětovné připojení. PDS je v souladu s § 12 vyhlášky č. 545/2006 Sb. o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb povinen Zákazníka opětovně připojit do pěti pracovních dnů, následujících po dni, ve kterém PDS obdržel od Obchodníka žádost. Případné další náklady za opětovné připojení ze strany PDS při odpojení Zákazníka z viny na jeho straně se řídí ceníkem příslušného PDS a Zákazník je povinen je uhradit.

ČL. IV SPOLEČNÁ USTANOVENÍ VOP DODÁVKY ELEKTŘINY A PLYNU

1) Dodávka elektřiny, resp. plynu, je splněna přechodem elektřiny, resp. plynu, z distribuční soustavy územně příslušného PDS v předávacích místech. Předávací místa jsou ve smyslu energetického zákona místy předání a převzetí elektřiny, resp. plynu, mezi Obchodníkem a Zákazníkem, ve kterých dochází k přechodu veškerých vlastnických práv k dodané elektřině, resp. plynu, prostých jakýchkoli nároků třetích osob a k přechodu nebezpečí škody.
2) Obchodník je povinen převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle energetického zákona; tato povinnost Obchodníka nezavazuje, pokud by Zákazník nesplnil povinnost podle následujícího odstavce těchto VOP.
3) Zákazník je povinen z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na Obchodníka podle předchozího odstavce nemít po dobu účinnosti Smlouvy účinnou další smlouvu, jejímž předmětem je dodávka elektřiny a/nebo plynu s jiným obchodníkem s elektřinou nebo plynem (dodavatelem elektřiny nebo dodavatelem plynu) a v předmětném odběrném místě (místě spotřeby Zákazníka) od jiného obchodníka (dodavatele elektřiny nebo dodavatele plynu) odebírat elektřinu a/nebo plyn; Zákazník bere na vědomí, že porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Obchodníka k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo Obchodníka na smluvní poplatek dle Ceníku.
4) Měření dodávek elektřiny, resp. plynu, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky elektřiny, resp. plynu, je zajišťováno příslušným PDS podle EZ a souvisejících předpisů.
5) Zákazník zajistí úpravu odběrného elektrického, resp. plynového zařízení, související s měřením odběru elektřiny, resp. plynu, v odběrném místě podle pokynů příslušného PDS a/nebo podle pokynů Obchodníka.
6) Zákazník se zavazuje zajistit, aby nedošlo k poškození nebo odcizení měřicího zařízení a je povinen sledovat jeho řádný chod. Veškeré závady na měření, které je Zákazník schopen zjistit, ohlásí neprodleně příslušnému PDS a Obchodníkovi.
7) Zákazník je povinen umožnit příslušnému PDS a/nebo Obchodníkovi přístup k měřícímu zařízení a neměřeným částem odběrného elektrického, resp. plynového zařízení, za účelem kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání.
8) Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k měřidlu a nesdělí-li ověřitelné údaje o naměřeném množství plynu do 3 dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu měřidla, vyúčtuje Obchodník spotřebu elektřiny, resp. plynu, podle spotřeby z minulého srovnatelného období nebo výpočtem podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s příslušnými ustanoveními právních předpisů. Stejným způsobem je Obchodník oprávněn vyúčtovat spotřebu elektřiny, resp. plynu, v případě poruchy měřidla. Odečet je prováděn nejméně jednou za zúčtovací období.
9) Naměřený objem plynu je přepočítáván dle TPG 902 01 na vztažné podmínky. Takto přepočtené dodané množství plynu se dále přepočítává na energii vyjádřenou v kWh.
10) Obchodník jako obchodník s elektřinou a s plynem neposkytuje distribuci elektřiny, resp. distribuci plynu, ale pouze zajišťuje distribuci a související služby u příslušného PDS, a to uzavřením smlouvy o distribuci pro odběrné místo Zákazníka. Vzhledem k tomu Obchodník nenese odpovědnost za způsob a kvalitu plnění distribučních a souvisejících služeb, poskytovaných příslušným PDS, včetně škod z této činnosti vzniklých, jestliže jejich řádné poskytování zajistil smlouvou o distribuci. Obchodník se zavazuje poskytnout Zákazníkovi při vymáhání plnění příslušného PDS veškerou potřebnou součinnost.
11) V případě změny ceny nemusí Obchodník zajistit provedení zvláštního odečtu a při stanovení odebraného množství elektřiny, resp. plynu, bude postupováno dle příslušných právních předpisů.
12) Pokud Zákazník oznámí Obchodníkovi stav měřidla při změně ceny elektřiny, resp. plynu, zaeviduje Obchodník tento odečet v případě, že mu bude doručen nejpozději do 14 kalendářních dnů od této změny a za předpokladu, že nahlášený odečet nebude zjevně nepřiměřený druhu a skladbě spotřebičů Zákazníka. Obchodník si vyhrazuje právo nepřihlížet k později oznámeným stavům měřidla.
13) V případě uplatnění garantovaných standardů přenosu, přepravy a distribuce a náhrad za jejich nedodržení postupuje Zákazník a Obchodník v souladu s EZ a vyhláškou, kterou se stanoví kvalita dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, resp. vyhláškou, kterou se stanoví kvalita dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství.

ČL. V ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ VOP DODÁVKY ELEKTŘINY A PLYNU

1) Pokud by jakýkoli závazek (povinnost) podle Smlouvy nebo VOP byl nebo by se stal neplatným nebo právně nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků (povinností) podle Smlouvy a VOP.
2) Jestliže se některé ustanovení těchto Smlouvy nebo VOP dostanou do rozporu se zákonnými ustanovení, od kterých se nelze odchýlit, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení těchto VOP a přednost mají tato zákonná ustanovení.
3) Podpisem Smlouvy Zákazník souhlasí s tím, že Obchodník je oprávněn z důvodu změny tržních podmínek měnit Ceník a měnit (novelizovat) VOP, popř. je nahradit novými s tím, že VOP mohou být novelizovány pouze z objektivních, vážných a konkrétních důvodů, mezi které dle dohody Účastníků patří:
   a) změna legislativních předpisů ovlivňujících vztahy Zákazníka a Obchodníka a nebo samotnou Smlouvu a VOP;
   b) změna struktury trhu;
   c) vydání výkladového stanoviska ERÚ, soudního nebo jiného rozhodnutí veřejnoprávního orgánu, měnící dosavadní výklad a chápání některého ustanovení legislativních předpisů;
   d) změny a novelizace pravidel a řádů PDS ovlivňující vztahy Zákazníka a Obchodníka;
   e) změna prodejní strategie Obchodníka;
   f) změna neúčinných, neplatných nebo špatně vymahatelných ustanovení;
   g) zjednodušení a zpřehlednění VOP jako reakce na konkrétní obchodní trendy a vývoj tržního prostředí;
   h) zatížení dodávek elektřiny, resp. plynu, nebo jiných plnění poskytovaných podle Smlouvy přímo či nepřímo jakýmikoliv daněmi, poplatky nebo odvody, zvláštními platbami stanovenými EZ, jeho prováděcími předpisy, rozhodnutím ERÚ nebo zvláštními právními předpisy, které v okamžiku uzavření Smlouvy nebyly známé nebo účinné, nebo jestliže by se takové daně, poplatky nebo odvody nebo zvláštní platby zatěžující dodávky elektřiny nebo dodávky plynu nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy zvýšily či snížily, to platí i pro zatížení, která na Obchodníka přenesou jeho dodavatelé elektřiny, resp. dodavatelé plynu, pokud taková zatížení spočívají ve zvýšení daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb nebo v zavedení nových daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb, které přenesou obchodníci s elektřinou, resp. obchodníci s plynem na Obchodníka.

   Změny (nové) VOP a Ceníku Obchodník zveřejní nejméně 30 dní přede dnem účinnosti změny, a to na své webové adrese a současně bude Zákazníka o změně vhodným adresným a individuálním způsobem informovat a poučí jej o právu odstoupit od Smlouvy. Zákazník je povinen se se změněnými VOP a Ceníkem seznámit. Neodstoupí-li Zákazník v termínu dle čl. V odst. 4 těchto VOP od Smlouvy, stávají se novelizované (nové) VOP a Ceník ode dne jejich účinnosti závazné pro smluvní vztah podle Smlouvy.
4) Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy z důvodu změny smluvních podmínek (VOP) nebo z důvodu zvýšení komoditní části ceny elektřiny, resp. plynu, do 10 dní před účinností změny. Pokud Obchodník Zákazníka adresně a individuálně neinformoval a současně Zákazníka nepoučil o jeho právu na odstoupení od Smlouvy, je Zákazník oprávněn odstoupit od Smlouvy do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. Zákazník své odstoupení zašle na adresu sídla Obchodníka uvedenou v čl. I odst. 1 těchto VOP. Jestliže odstoupení doručí do 10 dní před koncem měsíce, končí Smlouva ke konci měsíce, jinak Smlouva končí na konci měsíce následujícího po doručení odstoupení.
5) Na smlouvy o sdružených službách dodávky plynu a o sdružených službách dodávky elektřiny, případně další smlouvy týkající se výhradně určité komodity (elektřiny nebo plynu), se pohlíží, jako by byly oddělené a lze je ukončit (např. vypovědět) každou z nich jednotlivě. V případě odstoupení od Smlouvy z důvodu zvýšení ceny a nebo při změně smluvních podmínek jedné dotčené komodity je odstoupením od Smlouvy ukončena pouze smlouva o sdružených službách dodávky této dotčené komodity a ostatní uzavřené smlouvy ohledně nedotčené komodity jsou nadále platné a účinné. Jestliže v rámci smluvního vztahu jsou uzavřeny i jiné smlouvy nesouvisející s dodávkou dotčené energetické komodity (elektřiny nebo plynu), zůstávají tyto smlouvy týkající se nedotčené komodity (elektřiny nebo plynu) v platnosti i v případě odstoupení od Smlouvy při zvýšení ceny nebo při změně smluvních podmínek ohledně dotčené komodity.
6) Zaškrtnutím příslušné volby ve Smlouvě Zákazník souhlasí se zasíláním adresných

a individuálních oznámení, faktur, vyúčtování, zpráv, informací, obchodních sdělení, údajů týkajících se zákaznického portálu, potvrzení o doručení zpráv, výzev, upomínek a jiných sdělení ve věci Smlouvy a dodávek elektřiny, resp. plynu, a souvisejících služeb jinou než písemnou formou, např. elektronickou poštou, SMS, prostřednictvím zákaznického portálu (např. vystavením na účtu Zákazníka). V takovém případě je způsob doručování, o který Zákazník požádal, výlučným způsobem, jakým Zákazník získává informace o změnách VOP nebo Ceníku. Zákazník může písemně požádat o opětovné písemné doručování a odvolat svůj souhlas.

7) Účastníci se zavazují, že neposkytnou Smlouvu jako celek nebo i její část (která není veřejně známa) a neveřejné informace plynoucí ze smluvního vztahu třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhého Účastníka kromě případu, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje příslušný právní předpis a případy stanovené ve Smlouvě nebo ve VOP.

8) Účastníci se zavazují přijmout technická a organizační vnitřní opatření k ochraně neveřejných informací, zejména důvěrných informací, osobních údajů a informací z registru údajů.

9) Účastníci se vzájemně zavazují podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, které nemají vliv na její změny, např.: změny identifikačních údajů Účastníka, osobních údajů, zasílací adresa. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinného Účastníka. Účastníci se dále zavazují poskytovat si včas všechny informace, které by měly nebo by mohly mít vliv na plnění Smlouvy.

10) Zákazník odpovídá za případnou ztrátu či neoprávněné zpřístupnění svých identifikačních údajů ze Smlouvy (např. číslo Smlouvy, číslo Zákazníka, číslo odběrného místa) třetí osobě.

11) V případě uzavírání, změně a ukončování Smlouvy lze vlastnoruční podpis zástupce Obchodníka provést faksimilií tohoto podpisu; obdobně tak lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění Smlouvy, není-li ve Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak. Pokud je za Zákazníka jakožto zmocnitele při uzavírání, změně nebo ukončování Smlouvy činěn úkon na základě plné moci, může Obchodník požadovat úředně ověřený podpis zmocnitele.

12) Zákazník – fyzická osoba vyjadřuje a poskytuje zaškrtnutím příslušné volby ve Smlouvě souhlas dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) s tím, že Obchodník je oprávněn shromažďovat a zpracovávat jeho osobní údaje za účelem výzkumu trhu (jejich vyhodnocení), naplnění Smlouvy a souvisejících dokumentů průzkumu spokojenosti zákazníků, nabízení výrobků a služeb, provozování zákaznického portálu, pořádání, organizování a vyhodnocení soutěží, anket a obdobných akcí, telefonického kontaktu a zasílání obchodních sdělení a informačních materiálů k produktům a službám týkajících se Obchodníka a společností INTER PARTNER ASSISTANCE, S. A, zapsaná v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055 jednající prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, se sídlem Hvězdova 1689/2a, Praha 4, PSČ 140 62, IČ 282 25 619 a dále za účelem ochrany oprávněných zájmů Obchodníka. Osobními údaji Zákazníka – fyzické osoby se rozumí zejména jméno, příjmení, adresa, datum narození, kontaktní spojení – zejména telefon a e-mailová adresa, bankovní spojení. Zpracování osobních údajů je Obchodník oprávněn provádět automatizovaně i manuálně vlastními zaměstnanci a zpracovateli (i v jiných státech v rámci EU). Ochrana osobních údajů zákazníků – fyzických osob bude technicky a organizačně zabezpečena v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Požádá-li Zákazník – fyzická osoba o informaci o zpracování svých osobních údajů, Obchodník mu tuto informaci bez zbytečného odkladu za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace předá. Zákazník – fyzická osoba, který zjistí nebo se bude domnívat, že Obchodník nebo zpracovatelé provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s jeho ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat Obchodníka o vysvětlení, příp. požadovat, aby Obchodník nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Tento souhlas uděluje Zákazník na dobu trvání Smlouvy a 5 let ode dne ukončení platnosti Smlouvy. Souhlas je udělován dobrovolně a může být kdykoliv bezplatně odvolán písemnou formou na adrese Obchodníka uvedené v čl. I odst. 1 těchto VOP.

13) Veškeré osobní údaje Zákazníka, které byly získány v souvislosti se Smlouvou, jsou zpracovávány a uchovávány v souladu s příslušnými ustanovením zákona o ochraně osobních údajů. Po dobu trvání smluvního vztahu či před jeho uzavřením jsou osobní údaje Zákazníka zpracovávány v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 písm. b) zákona o ochraně osobních údajů; jedná se tedy o zpracování nezbytné pro plnění Smlouvy, jejímž Účastníkem je Zákazník, nebo pro jednání o uzavření nebo změně Smlouvy uskutečněné na návrh potenciálního Zákazníka, k němuž není zapotřebí souhlas Zákazníka. Po ukončení smluvního vztahu zpracovává a uchovává Obchodník osobní údaje (písemnosti) Zákazníka v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 písm. b) zákona o ochraně osobních údajů, a to po nezbytně nutnou dobu pro dodržení právních povinností Obchodníka a z důvodu případných soudních a jiných sporů, k němuž také není zapotřebí souhlas Zákazníka. Obchodník prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje Zákazníka – fyzické osoby v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny. Zaměstnanci Obchodníka nebo jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě Smlouvy s Obchodníkem, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo prací.

14) Smlouvu je možné měnit písemným dodatkem podepsaným oběma Účastníky, není-li v těchto VOP stanoveno jinak. Dnem platnosti změny Smlouvy je den podpisu změny Smlouvy posledním Účastníkem, jinak den přijetí návrhu druhým Účastníkem.

15) Účastníci sjednávají, že Obchodník je oprávněn umožnit Zákazníkovi změnu údajů uvedených ve Smlouvě (například osobní a identifikační údaje či změny kontaktní adresy, adresy odběrného místa, sazby, jističe, účtů, způsobu plateb a doručování Podání, výše záloh a pod.) a zřízení, změnu nastavení či zrušení služby či produktu poskytovaného Obchodníkem (včetně přidání či odebrání odběrného místa, dobu platnosti služby či produktu a samotné Smlouvy včetně odvolání případné výpovědi Smlouvy apod.) i jinou než písemnou formou, a to telefonicky, e-mailem, prostřednictvím zákaznického portálu nebo prostřednictvím formuláře umístěného na www. energieprozivot.eu v souladu s aktuálně platnými podmínkami Obchodníka pro identifikaci Zákazníka. Změna produktu je uzavřena potvrzením ze strany Obchodníka, a to prostřednictvím nahrávaného telefonního hovoru a nebo jiným monitorovaným prostředkem komunikace na dálku (e-mail, internetový formulář apod.). Obchodník následně zašle Zákazníkovi potvrzení o uzavřené dohodě ve formě dohodnuté se Zákazníkem pro komunikaci. Zákazník má právo písemně odstoupit od změny provedené dle tohoto článku do 14 dnů od doručení potvrzení o změně údajů na adrese Obchodníka uvedené v čl. I odst. 1 těchto VOP.

16) Změní-li se po uzavření Smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle Smlouvy stane pro Zákazníka obtížnější, nemění to nic na jeho povinnosti splnit závazky vyplývající ze Smlouvy a VOP. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností; ustanovení § 1765 odst. 1 Občanského zákoníku se v tomto případě nepoužije.

17) Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení Smlouvy či VOP neovlivní vynutitelnost nebo platnost jejích ostatních ustanovení. V případě, že kterékoli ustanovení Smlouvy či VOP by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s aplikovatelnými zákony a ostatními právními normami), smluvní strany se zavazují k nahrazení takového neplatného nebo nevynutitelného ustanovení ustanovením novým, které bude nejblíže odpovídat jeho účelu a smyslu.

18) Veškerá předchozí ujednání mezi Smluvními stranami týkající se jejího předmětu pozbývají podpisem této Smlouvy platnosti.

19) Tyto VOP jsou platné od 1. 3. 2014 a účinné od 1. 4. 2014.

ETICKÝ KODEX

Obchodník se zavazuje k dodržování Etického kodexu obchodníka v energetických odvětvích, který byl schválen ERÚ dne 26. června 2012 a nabyl účinnosti dne 2. července 2012. Etický kodex obchodníka byl Obchodníkem přijat jako výraz morální bezúhonnosti s cílem napomáhat při prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry v energetický trh. Obchodník se přijetím Etického kodexu obchodníka dobrovolně zavázal řídit se při svém jednání se Zákazníky a s ostatními obchodníky s elektřinou či plynem pravidly vymezenými Etickým kodexem obchodníka.

Mezi základní závazky Obchodníka s elektřinou či plynem při jeho činnosti patří zejména:

1) řídit se obecně závaznými právními předpisy, zejména v oblasti energetiky a ochrany spotřebitele, občanského a obchodního práva;
2) spolupracovat s orgány regulujícími a dozorujícími energetický trh;
3) jednat tak, aby nezneužíval svého postavení na trhu;
4) poskytovat zákazníkovi své služby kvalifikovaně, poctivě, profesionálně a přihlížet v nejvyšší možné míře k nejlepším zájmům zákazníka;
5) dodržovat ve vztahu k ostatním obchodníkům s elektřinou či plynem vždy zásady čestné a poctivé konkurence a podnikatelské etiky;
6) poskytovat při nabízení svých služeb jen pravdivé informace v přesně formulované podobě tak, aby byly snadno pochopitelné, a sdělovat všechny podmínky smluvního vztahu jasně a čitelně;
7) na začátku jednání poskytnout zákazníkovi bez vyzvání informace o účelu kontaktování zákazníka a informace jednoznačně umožňující identifikaci obchodníka s elektřinou či plynem, včetně osoby jednající jeho jménem nebo na jeho účet;
8) informovat písemně zákazníka před podpisem smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a související služby, o skutečnosti, že jejím uzavřením dochází ke změně obchodníka s elektřinou či plynem;
9) uvádět zřetelným způsobem na přední straně Smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a souvisejících služeb, informace o jejích podstatných náležitostech, kterými jsou zejména:
   a) doba, na kterou se Smlouva uzavírá;
   b) výše zálohové platby za dodávky elektřiny či plynu;
   c) způsob úhrady zálohových plateb za dodávky elektřiny či plynu;
   d) předpokládaný termín zahájení dodávky elektřiny či plynu;
   e) právo zákazníka odstoupit od Smlouvy v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníka na ochranu spotřebitele;
10) součástí Smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a související služby, musí být všeobecné obchodní podmínky, pokud je obchodník s elektřinou či plynem vytvořil a upravují smluvní vztah mezi obchodníkem s elektřinou či plynem a zákazníkem, tedy jsou nedílnou součástí Smlouvy, a ceníky, z nichž je patrná konečná cena za dodávky elektřiny či plynu a související služby, platná v době učiněné nabídky obchodníkem s elektřinou či plynem nebo v době podpisu smlouvy, pokud se liší od doby, kdy byla nabídka učiněna;
11) informovat zákazníka o skutečnosti, zda se změna obchodníka s elektřinou či plynem uskutečnila; pokud ano, sdělit mu přesné datum zahájení dodávky elektřiny či plynu,
12) odpovídat na všechny otázky zákazníka přesně a srozumitelně a nezamlčet žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro zákazníka zásadní význam;
13) ujistit se, zda zákazník všem sděleným skutečnostem a poskytnutým informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi;
14) nenabízet výhody, jejichž poskytnutí obchodník s elektřinou či plynem nemůže zaručit;
15) respektovat a dodržovat smluvní podmínky sjednané se zákazníkem, měnit smluvní podmínky sjednané se zákazníkem jen na základě písemné dohody se zákazníkem, s výjimkou případů, kdy je obchodník s elektřinou či plynem ze Smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a související služby, oprávněn jednostranně měnit smluvní podmínky na základě vážných objektivních důvodů vymezených ve Smlouvě;
16) účtuje-li zálohové platby na dodávku elektřiny či plynu a vznikne-li na základě vyúčtování dodávky elektřiny či plynu na základě takto stanovených záloh přeplatek, uhradit tento přeplatek zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději v termínu splatnosti ne delším než 15 pracovních dnů od vystavení vyúčtování, nesjedná-li si se zákazníkem započtení přeplatku do zálohových plateb na dodávku elektřiny či plynu v následujícím vyúčtovacím období;
17) uhradit zákazníkovi přeplatek navýšený o úrok z prodlení z této částky v zákonné výši dle předpisů práva občanského, neuhradí-li obchodník s elektřinou či plynem přeplatek zákazníkovi ve lhůtě podle předchozího ustanovení;
18) brát ohled na nedostatek obchodních zkušeností zákazníka a nezneužít důvěry zákazníka, jeho věku, nemoci, neporozumění či neznalosti problematiky dodávky elektřiny či plynu a souvisejících služeb;
19) ponechat zákazníkovi nezbytný čas, aby mohl předané informace vyhodnotit, ověřit si aktuálnost a platnost nabídky přímo u obchodníka s elektřinou či plynem, a svobodně se rozhodnout, zda na učiněnou nabídku přistoupí;
20) neobtěžovat zákazníka při nabízení svých služeb, a jednat se zákazníkem zdvořile, vstřícně a nečinit na něho nátlak;
21) postupovat v procesu změny obchodníka s elektřinou či plynem tak, aby zákazníka vědomě nevystavil riziku smluvních sankcí za předčasné ukončení smluvního vztahu se stávajícím obchodníkem s elektřinou či plynem a riziku omezení nebo přerušení dodávky elektřiny či plynu;
22) umožnit zákazníkovi osobní kontakt s obchodníkem s elektřinou či plynem prostřednictvím alespoň jednoho kontaktního místa otevřeného minimálně každý pracovní den;
23) sdělit zákazníkovi na vyžádání aktuálně platné všeobecné obchodní podmínky, ceník či jiné smluvní podmínky;
24) sdělit zákazníkovi na vyžádání podmínky ukončení smluvního vztahu a termín, k jakému by byl smluvní vztah ukončen, kdyby se tak zákazník rozhodl;
25) nežádat u operátora trhu o pozastavení změny obchodníka s elektřinou či plynem, pokud nejsou splněny podmínky podle vyhlášky o Pravidlech trhu s elektřinou či vyhlášky o Pravidlech trhu s plynem;
26) zachovávat mlčenlivost o důvěrných skutečnostech, které se týkají zákazníka, ostatních účastníků trhu s elektřinou či plynem, o nichž se během své činnosti dozvěděl, zajistit ochranu všech osobních údajů zákazníka a nepřipustit jejich zneužití;
27) nepoužívat zavádějící porovnání, neposkytovat nepravdivé informace o jiném obchodníkovi s elektřinou či plynem, a to přímo ani nepřímo, nezneužívat dobrého jména spojeného s obchodní firmou jiného obchodníka s elektřinou či plynem a nepoužívat označení či jiný symbol jiného obchodníka s elektřinou či plynem;
28) dbát o své další vzdělávání v oblasti právní úpravy upravující výkon jeho činnosti a pravidel stanovených Etickým kodexem obchodníka, zajišťovat pravidelné vzdělávání svých zaměstnanců na všech pozicích a osob jednajících jménem nebo na účet obchodníka s elektřinou či plynem tak, aby měli právní povědomí potřebné k jejich činnosti;
29) kontrolovat chování osob, které jednají jménem nebo na účet obchodníka s elektřinou či plynem, a zajistit, aby chování těchto osob při nabízení služeb obchodníka s elektřinou či plynem bylo v souladu s pravidly stanovenými tímto Etickým kodexem obchodníka.

Zákazník potvrzuje podpisem Smlouvy, že byl seznámen s výše uvedenými základními povinnostmi Obchodníka stanovenými Etickým kodexem obchodníka a že ze strany Obchodníka byly splněny veškeré zde uvedené povinnosti.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

PREAMBULE

Reklamační řád účelně upřesňuje postup zákazníka a společnosti Energie pro život s.r.o., se sídlem Rybná 682/14, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČ: 24789950, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 174437 v případě, že přes veškeré úsilí společnosti Energie pro život s.r.o. o zachování vysoké kvality služeb spojených s dodávkou elektřiny a plynu vznikne na straně Zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady.

1. ÚČEL REKLAMAČNÍHO ŘÁDU A DOTČENÍ ÚČASTNÍCI

1.1 Účelem Reklamačního řádu společnosti Energie pro život s.r.o. je zabezpečení jednotného, rychlého a transparentního postupu při řešení uplatnění práva z vadného plnění odběratelů elektřiny a plynu (dále jen „Zákazníků“), kteří uzavřeli se společností Energie pro život s.r.o. (dále jen „Obchodník“) smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu nebo smlouvu o připojení (dále jen „Smlouva“), týkajících se nedostatků zjištěných po uzavření Smlouvy na základě jejího plnění.

1.2 Zákazník je účastníkem alespoň jednoho ze smluvních vztahů stvrzených následujícími listinami:
a) smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu uzavřená mezi Zákazníkem a Obchodníkem;
b) smlouva o připojení uzavřená jménem Zákazníka Obchodníkem s Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) na základě zplnomocnění uděleného Zákazníkem Obchodníkovi.

1.3 Obchodník je účastníkem smluvního vztahu v případě:¬
a) uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu uzavřená mezi Zákazníkem a Obchodníkem;
b) uzavření smlouvy o připojení uzavřené jménem Zákazníka Obchodníkem s PDS na základě zplnomocnění uděleného Zákazníkem Obchodníkovi a následného uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu.

2. DEFINICE UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (DÁLE TAKÉ JAKO „REKLAMACE“) A PŘEDMĚT REKLAMACE

2.1 Uplatněním práva z vadného plnění se rozumí písemná, e-mailová nebo telefonická výzva Zákazníka související se zjištěním nedostatků technického či formálního charakteru, ke kterým došlo po uzavření Smlouvy na základě jejího plnění. Účelem uplatnění práva z vadného plnění je především dosažení toho, aby plnění předmětu Smlouvy mělo vlastnosti dohodnuté ve Smlouvě, nebo stanovené odpovídajícím právním předpisem, a aby byly odstraněny právní nedostatky plnění předmětu Smlouvy.

2.2 Zákazník má právo uplatnit práva z vadného plnění, zejména nedostatky zjištěné po uzavření Smlouvy, mající technický nebo formální charakter, případně jiné nedostatky zjištěné po uzavření Smlouvy na základě jejího plnění.

3 ZPŮSOB UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

3.1 Zákazník může uplatňovat práva z vadného plnění formou písemného nebo e-mailového podání Obchodníkovi, a to pouze některým z následujících způsobů:
a) doručením na zasílací adresu Obchodníka uvedenou ve Smlouvě nebo VOP nebo tomto Reklamačním řádu, zasílací adresa je považována za adresu pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu,
b) osobním doručením, popř. doručením kurýrem; podání bude považováno za doručené dnem předání podání odpovědné osobě adresáta (příjemce) Energie pro život s.r.o. Rybná 682/14, Praha 1, PSČ 110 00
c) doporučeným dopisem; podání bude považováno za doručené pátým dnem po vyhotovení a odeslání nebo dřívějším dnem doručení,
d) dopisem; podání bude považováno za doručené pátým dnem po vyhotovení a odeslání,
e) elektronicky (e-mailem) na kontaktní údaj uvedený ve Smlouvě, VOP nebo tomto Reklamačním řádu; podání bude považováno za doručené obdržením zpětného elektronického potvrzení o úspěšném doručení z e-mailové adresy Obchodníka, pokud je zpětná elektronická zpráva přijata v pracovní den do 15:00 hod, jinak následující pracovní den po pracovním dni, kdy bylo podání odesláno.

3.2 Zákazník, který s Obchodníkem uzavřel smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, může uplatnit právo z vadného plnění na takové služby, které Obchodník pro Zákazníka na základě Smlouvy zajišťuje.

3.3 Zákazník, jménem kterého Obchodník na základě zplnomocnění uděleného Zákazníkem uzavřel s příslušným PDS smlouvu o připojení, je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění související s plněním smlouvy o připojení pouze v případě, pokud s Obchodníkem uzavřel následně také smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu.

4 NÁLEŽITOSTI PODÁNÍ UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

4.1 Písemné nebo e-mailové podání, kterým Zákazník uplatní své právo z vadného plnění, musí obsahovat:
a) identifikaci Zákazníka, tzn.:
i. v případě Zákazníka – fyzické osoby: 1. jméno a příjmení, 2. bydliště vč. PSČ, 3. zákaznické číslo přidělené Obchodníkem.
ii. v případě Zákazníka – právnické osoby: 1. název právnické osoby, 2. sídlo vč. PSČ, 3. zákaznické číslo přidělené Obchodníkem, 4. IČO, 5. jméno a příjmení osoby oprávněné za právnickou osobu jednat s Obchodníkem.
b) přesný popis skutečnosti, pro kterou je uplatňováno právo z vadného plnění, a odůvodnění reklamace, včetně případné dokumentace, a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení uplatnění práva z vadného plnění
c) identifikační údaje týkající se předmětu uplatnění práva z vadného plnění:
i. identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu, které se týká plnění, ze kterého je uplatňováno právo z vadného plnění (pokud taková je);
ii. výčet čísel odběrných míst, kterých se uplatnění práva z vadného plnění týká (pokud jde o uplatňování práva z vadného plnění týkajícího se konkrétních odběrných míst)
iii. výčet čísel elektroměrů/plynoměrů, kterých se uplatnění práva z vadného plnění týká, a zjištěné stavy na měřidlech těchto elektroměrů/plynoměrů (pokud je uplatňováno právo z vadného plnění měřidel nebo stavů na měření).
d) podpis Zákazníka nebo jeho oprávněného zástupce (není-li právo z vadného plnění uplatňováno prostřednictvím prostředků komunikace na dálku).

4.2 Pokud Zákazník v průběhu řešení uplatněného práva z vadného plnění Obchodníkem oznámí Obchodníkovi nové skutečnosti týkající se již podaných uplatnění práv z vadného plnění, tyto nově uplatňované nároky týkající se uplatnění práv z vadného plnění budou považovány za nově uplatňované právo z vadného plnění a na základě toho budou uplatňovány lhůty dle čl. 5, bod 5.1.

4.3 Právo z vadného vyúčtování plateb podle Smlouvy musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování, v němž se uplatňovaná skutečnost projevila; uplatnění práv z vadného plnění nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných faktur dle Smlouvy. Ostatní skutečnosti musí být uplatněny nejpozději ve lhůtě do 30 dní od okamžiku, kdy se Zákazník o vzniku příslušného práva z vadného plnění dozvěděl.

5 POSTUP ŘÍZENÍ O UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

5.1 Na základě podání, které Zákazník doručí Obchodníkovi některým ze způsobů popsaných v čl. 3.1, Obchodník vznik práv z vadného plnění přešetří a výsledek šetření ve smyslu oprávněná/neoprávněná včetně popisu důvodů oznámí písemně Zákazníkovi ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy podání obdržel. Spočívá-li důvod v právu z vadného vyúčtování dodávky elektřiny/plynu ve vyúčtování distribuce elektřiny/plynu a Obchodník, uplatňuje práva z vadného vyúčtování distribuce elektřiny/plynu u příslušného PDS, lhůta pro oznámení výsledku šetření se prodlužuje o dobu vyřizování uplatnění práv z vadného vyúčtování distribuce elektřiny/plynu.

5.2 Pokud Zákazník neposkytne Obchodníkovi veškeré potřebné informace uvedené v čl. 4.1 nebo je poskytne až na výzvu Obchodníka, prodlužuje se lhůta pro vyřešení uplatnění práv z vadného plnění uvedená v čl. 5.1 o dobu, po kterou byl Zákazník v prodlení s poskytnutím potřebných informací. Lhůty pro vyřízení práv z vadné kvality napětí a lhůty pro odstranění příčin snížené kvality napětí jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 540/2005 Sb. o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice ve znění pozdějších předpisů a lhůty pro vyřízení práv z vadného plnění na kvalitu plynu a lhůty pro odstranění příčin snížené kvality plynu jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 545/2006 Sb. o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství ve znění pozdějších předpisů.

5.3 Výsledek šetření uplatnění práv z vadného plnění oznámí Obchodník Zákazníkovi některým z následujících způsobů:
a) doručením na zasílací adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, zasílací adresa je považována za adresu pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu,
b) osobním doručením, popř. doručením kurýrem; vyrozumění o výsledku šetření uplatnění práv z vadného plnění bude považováno za doručené dnem předání vyrozumění o výsledku šetření uplatnění práv z vadného plnění odpovědné osobě adresáta (příjemce),
c) doporučeným dopisem; vyrozumění o výsledku šetření uplatnění práv z vadného plnění bude považováno za doručené pátým dnem po vyhotovení a odeslání nebo dřívějším dnem doručení,
d) dopisem; vyrozumění o výsledku šetření uplatnění práv z vadného plnění bude považováno za doručené pátým dnem po vyhotovení a odeslání,
e) elektronicky (e-mailem) na kontaktní údaj uvedený ve Smlouvě.

5.4 Obchodník neručí za stav energetických zařízení v držení provozovatele distribuční soustavy, do které je odběrné místo, které je předmětem reklamace, připojené. Obchodník se zavazuje práva z vadného plnění týkající se zařízení distribuční soustavy a případných škod vzniklých ze špatného stavu těchto zařízení řešit jménem Zákazníka s provozovatelem předmětné distribuční soustavy a Zákazníka o výsledku uplatnění práv z vadného plnění neprodleně informovat poté, co se výsledek uplatnění práv z vadného plnění dozví od provozovatele předmětné distribuční soustavy.

5.5 Bylo-li uplatnění práv z vadného plnění oprávněné a vyplývá-li z výsledků šetření uplatnění práv z vadného plnění, že došlo ke vzniku rozdílů v platbách mezi Zákazníkem a Obchodníkem, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení uplatnění práv z vadného plnění Obchodníkovi, není-li stanoveno právním předpisem jinak. V případě uplatnění práv z vadného plnění jiných skutečností než vyúčtování plateb elektřiny/plynu se postupuje obdobně.

5.6 Bylo-li uplatnění práv z vadného plnění neoprávněné, má Obchodník nárok na úhradu skutečných nákladů souvisejících s řešením uplatnění práv z vadného plnění.

5.7 V průběhu procesu uplatňování práv z vadného plnění se vykonává Smlouva dle svého znění v té podobě, v jaké je uzavřena.

6 PLATNOST A ÚČINNOST

6.1 Tento Reklamační řád je platný a účinný od 01. 03. 2014.

Podpis Zákazníka potvrzující převzetí Reklamačního řádu a Všeobecných obchodních podmínek

Datum DDMMRRRR | | | | | | | | | místo | | | Příloha ke Smlouvě č. | | | | | | |

Za Zákazníka:

Energie pro život s.r.o.
Obchodník s elektřinou a plynem
René Grebeň – jednatel