

ČL. I OBECNÁ USTANOVENÍ PRO DODÁVKU ELEKTŘINY A PLYNU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 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“).
- Obchodník a zákazník jsou dále společně označovány též jako „Účastníci“ a jednotlivě „Účastník“.
- 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 doplnků (dále jen „EZ“) a příslušnými prováděcími a souvisejícími právními předpisy, technickými pravidly a doporučeními veřejnoprávních orgánů.
- 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).
- 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 skutečnou dodávku sjednanou cenu.
- Smlouvu je možné uzavřít písemně. Sjednání písemného uzavření Smlouvy je možné zajistit také prostřednictvím Obchodníkem nahrazeného 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.
- 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.
- 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.
- 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 existencí 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 učiní 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. 1 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 jinak.
- Závazkový vztah Obchodníka se Zákazníkem, který odebírá elektřinu a/nebo plyn pro svoji domácnost nebo pro potřeby správy a provozu společných částí domů sloužících pouze pro společné užívání vlastním nebo užívatelům 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

- 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 zřejmé nepřiměřená velikost odběru nebo dojde ke změně cen elektřiny, resp. plynu, případně při opakovaném nedodržování smluvního 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.
- Fakturu Obchodník odešle Zákazníkovi neprodleně po vystavení na sjednanou zasilací 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.
- Obchodník se zavazuje vystavovat daňový doklad (dále také „vyúčtování“) s náležitostí 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 nejdříve do 5 pracovních dnů ode dne, kdy Obchodník získal naměřené údaje o spotřebě. Ve faktuře budou vyúčtovány zaplacené zálohy pro příslušné fakturační období.
- 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 nalozit v souladu s podmínkami stanovenými ve VOP. V případě více splatných pohledávek jsou po uhrazení (části) pohledávky od Zákazníka uspokojeny pohledávky podle data jejich splatnosti, počínaje tou s nejstarším datem splatnosti. Důvod a provedení započtení je Obchodník povinen Zákazníkovi neprodleně oznámit.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Jestliže by dodávky elektřiny, resp. plynu, nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy byly přímo či nepřímo zatíženy jakýmkoliv daněmi, poplatky nebo odvody anebo přímo či nepřímo zatíženy zvláštními platbami stanovenými energetickým zákonem, jeho prováděcími předpisy, rozhodnutím Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERU“) nebo zvláštními právními předpisy, které v okamžiku uzavření Smlouvy nebyly známy 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 tyto 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.
- 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.
- 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:
 - 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;
 - Vlastní podnět: Zákazník hraď 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;
 - SIPO: Zákazník pro platby záloh sjedná u provozovatele poštovních služeb Sdružené inkaso plateb obyvatelstva. Zákazník hraď zálohy dle platebního dokladu SIPO, který zaslá provozovatel poštovních služeb.
- Změny bankovních účtů jsou si Účastníci povinni bez zbytečného odkladu písemně oznámit.
- Účastníci sjednávají, že případné nejednoznačné 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 možnosti Obchodníka převodem na účet Zákazníka nebo popř. poštovní poukázkou, bez zbytečného odkladu poté, co Obchodník nejednoznačně přiřazenou platbu identifikoval a nemohl si 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.
- Faktury, zálohové faktury a další korespondence a sdělení Obchodníka vystavená způsobem hromadně zpracovávaná dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Obchodníka, resp. mohou být opatřeny faksimilní podpisu Obchodníka nebo jeho razítkem.
- Zákazník je povinen uhradit Obchodníkovi náklady spojené se zasíláním výzev, upomínek apod. ke splnění povinnosti Zákazníka ze Smlouvy, náklady spojené se zahájením přerušení, přerušením, obnovením nebo ukončením dodávky elektřiny, resp. plynu dle Ceníku.

3. SMLUVNÍ POKUTY

- Zákazník je povinen zaplatit Obchodníkovi smluvní pokuty:
 - ve výši stanovené Ceníkem Obchodníka, který tvoří součást Smlouvy, a je uveřejněn na internetové stránce Obchodníka;
 - ve výši součinnu jedné dvanáctiny předpokládané roční spotřeby Zákazníka dle Smlouvy a částky 1 000 Kč/MWh (slovy jeden tisíc korun českých) za megawathhodinu za porušení povinností podle ustanovení čl. 1 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.
- 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.
- 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 odborném 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, neo- známi 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 odborném místě z důvodu změny sídla, bydliště, převodu nemovitosti, nebo v případech, kdy ztratí právní důvod odebírat elektřinu, resp. plyn, v odborném místě. V uvedených případech nesmí Ob- chodník odmítnout ukončení Smlouvy.
- 6) Zákazník se zavazuje před ukončením odběru elektřiny, resp. plynu, provést ohlášení 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 odebrat až do té doby, kdy tak PDS bude moci učinit.
- 7) Pokud nenastal žádný z případů uvedených 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 vřívající déle než 14 dnů po obdržení/doručení výzvy (upomínce) k zaplacení, zejména prodlení se zaplacením záloh, faktury, smluvního poplatku, vyúčtování úroku z prodlení nebo škody, nákladů spojených s upomínáním, zahájením přerušení, přerušením, zajištěním ob- novení nebo s ukončením dodávky elektřiny, resp. plynu;
 - b) je-li déle než 30 dní z důvodu 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 písemné- ho 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 pod- minky a postupy pro případné uplatnění tohoto práva, a to písemným odstoupením doruč- ným na adresu Obchodníka, když vzorový formulář pro odstoupení je na webových strán- kách Obchodníka, když neprodleně po obdržení Obchodník potvrdí doručení odstoupení. Byla-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Obchodníka, může Zákaz- ník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, od Smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 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 Zákazníkovi 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 finanč- ních 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 měřičního zařízení, nesprávným odečtem měřičního zaříze- ní, použitím nesprávných konstanty (násobitele) měřičního zařízení, použitím nesprávné ceny (sazby) za silovou elektřinu (komoditu), resp. za plyn, nebo za distribuční služby, početní nebo tiskovou chybu 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) doporučením 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 obdržení zpětného faxového potvrzení o úspěšném doručení z pří- jemcovy 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 uveřejnění informací; 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 (podatelne) 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 telefo- ny: 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 při- hlašovací údaje, které po prvním přihlášení musí změnit. Komunikace prostřednictvím zákaznického portálu je právo Zákazníka na zrychlení a zjednodušení komunikace, ni- kolí jeho povinnost. Podrobnosti o využívání zákaznického portálu jsou uvedeny na in- ternetové 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. distri- bučních 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 odborného místa Zákazníka, vyme- zeného 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 distri- buční služby a další platby podle platného cenového rozhodnutí ERÚ.
- 4) Dodávka a odběr elektřiny je zahájena od počátečního stavu měřičního zařízení stano- veného PDS a uskutečňuje se podle podmínek Smlouvy a potřeb Zákazníka v souladu s hodnotou hlavního jističe před měřícím zařízením (elektroměrem) sjednanou Zákaz- níkem s příslušným PDS, k jehož distribuční síti je připojeno odborné 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 odborné místo Zákazníka. K zajištění dodávky elektřiny Zákazníkovi uzavírá Obchodník pro odborné 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 distri- buci s příslušným PDS bezpodkladně po uzavření Smlouvy. Zákazník uděluje Obchod- níkovi 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 odborného místa a za tím účelem zajistit na odborném místě pro Zákazníka rezervovanou kapacitu ve výši sjednané ve Smlouvě, nejvýše do hodnoty rezervovaného příkonu uvedeného ve smlouvě o připojení. Rezervovanou kapacitou u Zákazníku odebírajících z nízkého napětí se rozumí maximální hodnota proudu, která je omezena velikostí proudové hodnoty a typu okamžitého vypínacího proudu instalovaného hlavního jističe před měřícím 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 pří- slušným právním předpisem zavazuje zaplatit Obchodníkovi cenu na krytí vícenásobných spojených s podporou elektřiny a cenu za zúčtování operátora trhu, případně další re- gulované 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 neoprávněném distribuci elektřiny.
- 2) Je-li smlouva o dodávce elektřiny nebo smlouva o distribuci elektřiny uzavřena pro více odborných nebo předávacích míst, lze provést přerušování dodávek elektřiny u jakéhokoliv odborného nebo předávacího místa pouze tehdy, nelze-li určit, u kterého z odběr- ných nebo předávacích míst dochází nebo docházelo k neoprávněnému odběru nebo neoprávněné distribuci.
- 3) Zákazník bere na vědomí, že přerušeni nebo ukončení dodávky elektřiny provede pří- slušný PDS na žádost Obchodníka a na náklady Zákazníka.
- 4) Při přerušeni nebo ukončení dodávky elektřiny dle ustanovení tohoto odstavce nevzní- cá Zákazníkovi právo na náhradu škody a ušlého zisku. Přerušeni 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 neprodle, nejpozději však následující den po pomnutí 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 kategoricky 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 takovou 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 smluvních 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 neprodle, nejpozději však následující den po pomnutí 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 ELEKTRĚNY 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 energie-

tického 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, jejmž 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 dodávek 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 neprodle příslušnému PDS a Obchodníkovi.
- 7) Zákazník je povinen umožnit příslušnému PDS a/nebo Obchodníkovi přístup k měřicímu 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 za minulého srovnatelného období nebo výpočet 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 vztažené 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, zaevduje 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 ELEKTRĚNY 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 ustanoveními, 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 jakýmkoliv daněmi, poplatky nebo odvody, zvláštními platbami stanovenými EZ, jeho prováděcími předpisy, rozhodnutím ERÚ nebo zvláštními právními předpisy, které v okamžiku uzavření Smlouvy nebyly známy 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.
- 4) Změny (nové) VOP a Ceník Obchodník zveřejní nejméně 30 dní předem 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 smlouvu 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 nesouvisící 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 zasláním adresných

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 mrávů 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 nejlepšímu zájmu 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 přesné 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 jejich 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 upravuje smluvní vztah mezi obchodníkem s elektřinou či plynem a zákazníkem, tedy jsou nedílnou součástí Smlouvy, a ceny, z nichž je patrná konečná cena za dodávky elektřiny či plynu a související služby, platná v době účinné 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 nezamíchat 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; 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 se 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 nezneužívat důvěry zákazníka, jeho věku, nemoci, neporozumění či neznalosti problematicky 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 nečinít na něho nátlak;
- 21) postupovat v procesu změny obchodníka s elektřinou či plynem tak, aby zákazník 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 obchodníku s elektřinou či plynem, a to přímo ani nepřímě, nezneužívat dobré jméno 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 jednající 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 uzavřená 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 zaslací adresu Obchodníka uvedenou ve Smlouvě nebo VOP nebo tomto Reklamačním řádu, zaslací 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:
 - i. identifikaci Zákazníka, tzn.:
 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.

- 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 měřidech 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 uplatněno 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 dnů 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 vzniká právo z vadného plnění přešetřit a výsledkem 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 zaslací adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, zaslací 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

Za Zákazníka:

Příloha ke Smlouvě č.

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