

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SDRUŽENÝCH SLUŽEB DODÁVKY ELEKTŘINY (VOP)

účinné od 1. 1. 2015

1. Obecná ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky sružených služeb dodávky elektřiny ze sítě nízkého napětí držitelem licence na obchod s elektřinou (dále jen „VOP“) upravují další práva a povinnosti mezi Obchodníkem, společností VEMEX Energie a.s. se sídlem Praha 6, Na Zátorce 289/3, PSČ 160 00, IČ: 289 03 765, DIČ: CZ28903765, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka 15299 a Zákazníkem, vyplývající ze Smlouvy o sružených službách dodávky elektřiny ze sítě NN (dále jen „Smlouva“), jejíž jsou tyto VOP nedílnou součástí a Smlouva na ně odkazuje.
- 1.2 Smluvní strany berou na vědomí, že v rámci smluvního vztahu mezi Obchodníkem a Zákazníkem, zejména pak v rámci Smlouvy a těchto VOP, jsou užívány odborné, technické a právní termíny a že tyto termíny jsou definovány zvláštními právními předpisy, zejména pak zákonem č. 458/2000 Sb. (dále jen „energetický zákon“) v platném znění, jeho prováděcími předpisy, Pravidly provozování přenosové soustavy a Pravidly provozování distribuční soustavy (dále jen „Pravidla“), ke které je Zákazník připojen.
- 1.3 Smluvní strany se zavazují při plnění Smlouvy a VOP postupovat v souladu s platným a účinným zněním Pravidel provozování přenosové soustavy, Pravidel a příslušnými předpisy vydávanými Operátorem trhu (dále jen „OTE“), které schvaluje Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“). V případě změn těchto dokumentů bude pro postup stran rozhodující znění, které je účinné v den, kdy je plnění prováděno a v případě prodlení s plněním v den, kdy plnění mělo být provedeno, pokud není v těchto dokumentech uvedeno jinak. Smluvní strany zároveň prohlašují, že jsou jim uvedené dokumenty známy, a to včetně místa jejich seznámení (webové stránky jejich vydavatelů).

2. Povinnosti a práva Obchodníka

- 2.1 Obchodník je v období dodávky povinen dodat Zákazníkovi elektřinu (silovou) ze sítě nízkého napětí, do odběrného/-ých místa/míst Zákazníka, stanoveného/-ých ve Smlouvě, pro jeho vlastní spotřebu a v množství, které je určeno (omezeno) hodnotou hlavního jističe uvedenou ve Smlouvě.
- 2.2 Obchodník se zavazuje Zákazníkovi zajistit v potřebném rozsahu na vlastní jméno a vlastní účet dopravu (distribuci) elektřiny a související služby do odběrného místa Zákazníka (dále jen „Služby spojené s dodávkou“), a rovněž zajistit s tím související systémové služby (dále jen „distribuční služby“). Zákazník se zavazuje Obchodníkovi zaplatit cenu elektřiny a dalších souvisejících služeb stanovenou Obchodníkem a cenu za distribuční služby a další platby podle Cenového rozhodnutí ERÚ.
- 2.3 Uzavřením Smlouvy dochází na období dodávky, za podmínek stanovených příslušnými obecně závaznými předpisy, k přenesení odpovědnosti za odchylku, vztahující se k uvedenému odběrnému místu na Obchodníka, tuto povinnost Obchodník nemá, pokud by Zákazník nesplnil povinnost podle ustanovení článku 3. odst. 3.4 VOP.
- 2.4 Dodávka (a odběr) elektřiny je zahájena od počátečního stavu měřicího zařízení stanoveného provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) a uskutečňuje se podle podmínek Smlouvy a potřeb Zákazníka v souladu s hodnotou rezervovaného příkonu nebo hodnotou hlavního jističe před měřicím zařízením (elektroměrem) sjednanou Zákazníkem s příslušným PDS, k jehož distribuční síti je/jsou připojeno/-a odběrné/-á místo/-a Zákazníka podle Smlouvy o připojení uzavřené dle příslušných právních předpisů a v souladu s „Pravidly provozování distribuční soustavy“ (dále jen „PPDS“) a „Podmínkami distribuce elektřiny“ (dále jen „PDE“), vydanými příslušným PDS, přičemž Zákazník se zavazuje, že se při odběru elektřiny podle Smlouvy bude řídit příslušnými pravidly PDS.
- 2.5 Dodávka elektřiny je splněna přechodem elektřiny z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení do předmětného/-ých odběrného/-ých místa/míst Zákazníka.
- 2.6 Je-li Zákazník v prodlení s hrazením svého závazku vyplývajícího ze Smlouvy nebo VOP po dobu delší než 1 měsíc, je Obchodník oprávněn takovou pohledávku postoupit, nebo předat k vymáhání třetí straně. Zákazník bere na vědomí, že v takovém případě bude povinen uhradit náklady spojené s vymáháním pohledávky, a to zpravidla na účet této třetí osoby.

3. Povinnosti a práva Zákazníka

- 3.1 Zákazník se zavazuje v období dodávky elektřinu odebírat od Obchodníka a uhradit mu sjednanou cenu a to vše dle podmínek Smlouvy a VOP.
- 3.2 Uzavřením Smlouvy Zákazník výslovně souhlasí, aby Obchodník v souvislosti s dodávkou elektřiny dle Smlouvy uzavřel smlouvu o distribuci elektřiny s provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „DS“), zahrnující distribuci elektřiny do odběrného místa. Obchodník je oprávněn tento souhlas či oprávnění z něho vznikající převést na třetí osobu, avšak odpovědnost vůči Zákazníkovi v této věci nese Obchodník.
- 3.3 Zákazník se zavazuje, kromě oprávnění vyplývajících z ochrany spotřebitele, neprovádět žádné právní a jiné úkony, které by bránily Obchodníkovi provést změnu dodavatele k předpokládanému období dodávky uvedené ve Smlouvě, zejména uzavírat Smlouvu s dalším obchodníkem s energiemi bez předchozího ukončení stávající Smlouvy s Obchodníkem. V případě, že Zákazník poruší povinnost dle předchozí věty, je povinen zaplatit Obchodníkovi smluvní pokutu ve výši dle platného Ceníku rozšířených služeb (dále jen „Ceník rozšířených služeb“), stanoveného Obchodníkem a zveřejněného na jeho webových stránkách www.vemexenergie.cz.
- 3.4 Zákazník se pro celé období dodávky zavazuje, v souvislosti s přenesením odpovědnosti za odchylku na Obchodníka, neodebírat elektřinu přes uvedené odběrné místo od jiného obchodníka (jiné osoby). V případě, že Zákazník poruší povinnost dle předchozí věty je povinen zaplatit Obchodníkovi smluvní pokutu dle Ceníku rozšířených služeb.
- 3.5 Jestliže Zákazník požaduje dodávku elektřiny osvobozenou od daně z elektřiny, je povinen splnit pro takovou dodávku veškeré podmínky požadované příslušným obecně závazným právním předpisem a toto splnění podmínek hodnověrně doložit Obchodníkovi. Zároveň je Zákazník povinen oznámit a doložit bez zbytečného odkladu skutečnosti, které mají nebo mohou mít vliv na změnu povinností Obchodníka v souvislosti s daní z elektřiny. Jestliže Zákazník hodlá nabýt elektřinu osvobozenou od daně z elektřiny v případech, kdy jej lze takto nabýt pouze na základě povolení k nabytí elektřiny bez daně (případně jiného dokumentu), je povinen tento dokument, včetně jeho změn předložit Obchodníkovi vždy. Pokud Zákazník takto nabytou elektřinu osvobozenou od daně nebo její část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušná ustanovení zákona č. 261/2007 Sb. v platném znění, případně nabude elektřinu bez této daně z jiného důvodu, je povinen odebranou elektřinu příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem, resp. postupovat v souladu s tímto právním předpisem. Zákazník odpovídá Obchodníkovi za jakékoliv porušení povinností stanovených právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím elektřiny osvobozené od daně a Zákazník se zavazuje uhradit Obchodníkovi veškeré náklady, které vzniknou Obchodníkovi na základě nebo v souvislosti s porušením tohoto bodu 3.6 VOP (zejména náhrady za uložení pokut).
- 3.6 Zákazník se zavazuje uhradit Obchodníkovi za činnosti a služby, které jsou vynucené zákaznickým chováním, tj. zejména, nikoli však výlučně, paušalizované náklady spojené se zasíláním výzev, upomínek apod. ke splnění povinností Zákazníka ze Smlouvy, náklady spojené se zahájením přerušení, přerušením, obnovením nebo ukončením dodávky elektřiny v případech dle ustanovení čl. 6 VOP (dále jen „další náklady“), a to vždy ve výši dle platného Ceníku rozšířených služeb. Pokud nebudou tyto poplatky součástí celkové ceny, pak se je Zákazník zavazuje platit na základě daňového dokladu vystaveného Obchodníkem ve lhůtě 14 dnů od jeho vystavení nebo v den splatnosti, který je uvedený v daňovém dokladu, je-li tento den dnem pozdějším, nebude-li dohodnuto jinak.
- 3.7 Zaplacení poplatku či smluvní pokuty dle Ceníku rozšířených služeb nemá vliv na povinnost Zákazníka uhradit vzniklou škodu a úrok z prodlení.
- 3.8 Zákazník se zavazuje uhradit náklady, vzniklé Obchodníkovi v souvislosti s mimosoudním a/nebo soudním vymáháním pohledávky/-ek, vzniklé/-ých v důsledku neuhrazení dodávek a služeb a záloh na tyto služby poskytnutých Obchodníkem Zákazníkovi podle Smlouvy a v souvislosti s ní.
- 3.9 Zákazník se zavazuje udržovat své odběrné zařízení ve stavu, který odpovídá příslušným technickým normám a platným právním předpisům, přičemž Obchodník nenesé za stav odběrného zařízení Zákazníka odpovědnost.

3.10 Při změnách instalovaných spotřebičů v rámci platného rezervovaného příkonu se Zákazník zavazuje konzultovat s místně příslušným PDS připojování spotřebičů, u nichž lze předpokládat ovlivňování sítě v neprospěch ostatních Odběratelů. Jde zejména o spotřebiče s rázovou, kolísavou či nelineární časově proměnnou charakteristikou odběru elektřiny, motorů s těžkým rozběhem, kolísavým odběrem elektřiny nebo s částečným zapínáním a svařovací přístroje.

4. **Dodávka elektřiny, měření elektřiny a provádění odečtů**

4.1 Způsob měření a vyhodnocování dodávky elektřiny na odběrném místě je stanoven v příslušném obecně závazném právním předpise, Řádu PDS a Smlouvě o připojení uzavřené mezi Zákazníkem a PDS pro uvedené odběrné místo.

4.2 Měření dodávek elektřiny, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky elektřiny je zajišťováno PDS podle příslušného právního předpisu. Zákazník bere na vědomí, že provádění samoodečtu může být zpoplatněno, výše poplatku za samoodečet je stanovena v Ceníku rozšířených služeb. V případě pochybnosti o správnosti měření bude vždy za správný údaj považován ten, který potvrdí PDS.

4.3 Zákazník se zavazuje v případě zjištěné závady na měřícím zařízení v odběrném místě, oznámit toto bez zbytečného odkladu PDS a Obchodníkovi.

5. **Ceny, způsob a místo úhrady plateb**

5.1 Zákazník se zavazuje zaplatit za dodávku elektřiny a související služby za každé zúčtovací období celkovou cenu, která se skládá z ceny za dodávku elektřiny, z ceny (regulované) za související služby dodávky (zejména cena za distribuci elektřiny) a z příslušných daní a poplatků stanovených obecně závaznými právními předpisy, případně příslušným ceníkem Obchodníka (dále jen "Ceník").

5.2 Ceny za fakultativní služby, poplatky a jednotková cena za dodávku elektřiny, včetně dalších cenových podmínek (výpočet ceny za dodávku elektřiny za zúčtovací období) se stanovuje platným a účinným Ceníkem Obchodníka případně Ceníkem rozšířených služeb, podle charakteru odběru sjednaného ve Smlouvě, či dle skutečného odběru elektřiny Zákazníkem za předchozí období, podle Produktů, a to bez daně z elektřiny, daně z přidané hodnoty, popřípadě dalších daní a poplatků stanovených příslušnými právními předpisy. Produktem se rozumí Obchodníkem nabízená dodávka elektřiny a další související služby (bez distribučních služeb) ve formě a druzích stanovených Ceníkem. Produkt se může členit na jednotlivé Produktové řady, ze kterých si může Zákazník při uzavírání Smlouvy vybrat, ledaže nesplňuje podmínky pro příznání příslušného Produktu (Produktové řady) stanovené Obchodníkem. Obchodník všem Zákazníkům, kteří mají s Obchodníkem uzavřenu Smlouvu a nemají zvolen Produkt či Produktovou řadu, přiřadí Produkt Standard. Ceníky mohou být Obchodníkem jednostranně změněny s tím, že ceníky včetně jejich změn je povinen Obchodník uveřejňovat na svých webových stránkách nejpozději ve lhůtě 30 dnů před jejich účinností, pokud obecně závazné právní předpisy nestanoví tuto minimální lhůtu jinou (pak platí tato jiná lhůta).

5.3 Zákazník je dále povinen platit Obchodníkovi i ceny za distribuční služby stanovené cenovým rozhodnutím ERÚ. Těmito cenami jsou zejména cena distribuce elektřiny a cena za služby operátora trhu, které jsou stanoveny ERÚ jako ceny pevné a Účastníci si nemohou dohodnout tyto ceny odchýlně od cenového rozhodnutí ERÚ. K cenám uvedeným v odstavci 5.2 tohoto článku se připočítává daň z přidané hodnoty, daň z elektřiny, 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.

5.4 Zúčtovací období je každé období, za které je provedeno vyúčtování celkové ceny a vystaven daňový doklad. Délku zúčtovacího období stanovuje Obchodník. Maximální délka zúčtovacího období je uvedena v příslušném obecně závazném právním předpise.

5.5 V průběhu zúčtovacího období se Zákazník zavazuje platit Obchodníkovi pravidelně, dle zvolené možnosti ve Smlouvě, jednou za měsíc nebo čtvrtletí (dále jen „zálohové období“) zálohy na celkovou cenu. V případě, že si Zákazník nezvolí žádnou z možností pro zálohové období (placení záloh), je povinen platit zálohy jednou za měsíc. Zákazník se zavazuje platit zálohy způsobem uvedeným ve Smlouvě, pod správným variabilním a specifickým symbolem a ve výši, která je uvedena v účinném rozpisu záloh (aktuálním pro dané období), který vypracovává Obchodník a zasílá jej Zákazníkovi, přičemž platí, že je-li v rozpisu záloh uvedena jiná výše zálohy než ve Smlouvě, údaj uvedený v rozpisu záloh má přednost. Výše zálohy, uvedená v rozpisu záloh, je

účinná do posledního dne zálohového období, ve kterém Zákazník obdrží nový rozpis záloh a pokud v rozpisu záloh je uvedeno období pozdější, pak platí období uvedené v novém rozpisu záloh. Výše zálohy uvedená v rozpisu záloh je stanovena jako předběžná cena za dodávku elektřiny dělena počtem zálohových období v kalendářním roce s připočtením záloh předepsaných PDS na odběrné místo Zákazníka za zálohové období, ve kterém Zákazník obdržel rozpis záloh, a to vše s připočtením všech daní a poplatků ve výši účinné k prvému dni zálohového období, pro které se vypracovává nový rozpis záloh. Předběžná cena za dodávku elektřiny se stanoví stejným způsobem jako cena za dodávku elektřiny s tím, že za odebrané množství elektřiny v zúčtovacím období se použije hodnota Plánované roční spotřeby pro odběrné místo Zákazníka, která byla zpřístupněna Obchodníkovi z OTE v měsíci, kdy byl zaslán Zákazníkovi rozpis, záloh a jednotková cena za dodávku elektřiny se použije ta, jejíž hodnota je účinná k prvému dni zálohového období, pro které se vypracovává rozpis záloh. V případě, že pro Zákazníka jsou účinné ceny za dodávku elektřiny v nízkém a vysokém tarifu, pak cena v nízkém tarifu je zohledněna poměrem vůči ceně ve vysokém tarifu s použitím příslušné hodnoty denní, případně týdenní (víkendový režim) minimální platnosti nízkého tarifu (minimální poměr platnosti nízkého a vysokého tarifu ve dni/týdnu) dle příslušného obecně závazného právního předpisu.

5.6 Zákazník se zavazuje hradit zálohy do 15. kalendářního dne zálohového období. První zálohu se zavazuje Zákazník uhradit nejpozději do 25. kalendářního dne období dodávky. V případě, že o to Zákazník požádá, vystaví Obchodník Zákazníkovi na každou zálohu daňový doklad.

5.7 V případě, že na základě vyúčtování celkové ceny je zjištěn nedoplatek, Zákazník jej uhradí na základě daňového dokladu vystaveného Obchodníkem zpravidla do 30 dnů od jeho vystavení avšak vždy nejpozději v den splatnosti, který je uvedený na daňovém dokladu, nebude-li dohodnuto jinak.

5.8 V případě, že na základě vyúčtování celkové ceny je zjištěn přeplatek, je Obchodník oprávněn tento přeplatek převést na úhradu záloh pro další zúčtovací období. Obchodník je dále oprávněn započítat vzniklý přeplatek na úhradu jakýchkoli splatných závazků Zákazníka vůči Obchodníkovi. V případě, že Zákazník nemá vůči Obchodníkovi žádné neuhrazené a splatné závazky, bude Zákazníkovi přeplatek vyšší než 100,- Kč na základě jeho písemné žádosti vrácen. Přeplatek bude vrácen na základě daňového dokladu vystaveného Obchodníkem, a to nejpozději v den splatnosti, který je uvedený na daňovém dokladu. V případě marného uplynutí lhůty pro doručení žádosti o vrácení přeplatku může být přeplatek převeden na úhradu záloh v dalším období. Pokud není evidován bankovní účet Zákazníka, může být přeplatek vrácen složenkou, a to pouze na území České republiky u částek vyšších než 100,- Kč.

5.9 V případě prodlení s plněním svých peněžitých závazků dle této Smlouvy a VOP se smluvní strana, která je v prodlení, zavazuje uhradit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. V případě prodlení s plněním svých peněžitých závazků se smluvní strana, která je v prodlení, zavazuje dále uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši ve výši 0,5% z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení.

5.10 Všechny platby provádí Zákazník způsobem uvedeným ve Smlouvě, a to ve prospěch účtu Obchodníka pod variabilním a specifickým symbolem a ve správné výši, tak jak je uvedeno na příslušném daňovém dokladu nebo rozpisu záloh. Veškeré platební závazky smluvních stran se považují za splněné okamžikem jejich připsáním pod správným variabilním symbolem na příslušný bankovní účet druhé smluvní strany. Pokud Zákazník účet zřízen nemá, pak dnem prvního odeslání příslušné peněžní poukázky na adresu Zákazníka.

5.11 Pokud Zákazník poukáže platbu s nesprávným variabilním symbolem, v nesprávné výši nebo ji poukáže na jiný bankovní účet Obchodníka, než je uvedeno na daňovém dokladu nebo rozpisu záloh, bude platba považována za neuhrazenou, případně může být použita na úhradu nedoplatku Zákazníka.

5.12 Zákazník bere na vědomí, že vybrané služby a úkony jsou zpoplatněny. Jejich úplný soupis a ceny jsou uvedeny v platném Ceníku rozšířených služeb. Uzavřením Smlouvy zákazník potvrzuje, že se s platným Ceníkem rozšířených služeb seznámil. Obchodník a Zákazník dále sjednávají povinnost Zákazníka uhradit Obchodníkovi smluvní pokutu za porušení Smlouvy. Výše jednotlivých smluvních pokut je stanovena v Ceníku rozšířených služeb, který je zveřejněn na webových stránkách Obchodníka.

- 5.13 Ostatní případné platby podle Smlouvy (např. smluvní pokuty, škody, úroky z prodlení, další náklady, náhrady) jsou splatné na výzvu k jejich úhradě; doklad o zaplacení dalších nákladů je Obchodník povinen vystavit na žádost Zákazníka po jejich úhradě. Mohou být také vyúčtovány samostatnou/-ými fakturou/-ami, popř. spolu s fakturou/-ami při vyúčtování dodávky elektřiny. Samostatná/-é faktura/-y je/ jsou splatná/-é patnáctý den ode dne vystavení faktury nebo v den splatnosti v ní uvedený, je-li tento den dnem pozdějším, nebude-li dohodnuto jinak.
6. **Ukončení smlouvy / Přerušeni či ukončení dodávky elektřiny**
- 6.1 Obchodník má právo ukončit nebo přerušit dodávku elektřiny Zákazníkovi při neoprávněném odběru elektřiny ve smyslu ustanovení § 51 energetického zákona.
- 6.2 Přerušeni nebo ukončení dodávky elektřiny je Obchodník oprávněn provést v kterémkoli nebo ve všech odběrných místech Zákazníka uvedených ve Smlouvě. Při přerušeni nebo ukončení dodávky elektřiny dle ustanovení bodu 6.1 VOP nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody.
- 6.3 Přerušeni nebo ukončení dodávky elektřiny provede příslušný PDS na žádost Obchodníka a na náklady Zákazníka. Zákazník se zároveň zavazuje uhradit Obchodníkovi veškeré náklady, které mu vznikly přerušeni nebo ukončením dodávky elektřiny nebo v jejich souvislosti, a to ve výši dle platného Ceníku rozšířených služeb.
- 6.4 Obchodník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka, kde za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka se považuje zejména prodlení Zákazníka se zaplacením jakéhokoli peněžního závazku vůči Obchodníkovi trvající déle jak 14 dnů od výzvy (upomínky) k jeho zaplacení. Obchodník je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy trvá-li přerušeni nebo ukončení dodávky elektřiny z důvodů, které nezavinil Obchodník déle než 30 dní.
- 6.5 Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Obchodníka. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Obchodníka se považuje zejména:
- bezodůvodné ukončení dodávky elektřiny ze strany Obchodníka;
 - prodlení Obchodníka se zaplacením jakéhokoli peněžního závazku vůči Zákazníkovi trvající déle jak 14 dnů od výzvy (upomínky) k jeho zaplacení.
- 6.6 Zákazník má právo v případě zvýšení ceny za dodávku elektřiny (dle bodu 5.2) a v případě změny VOP (dle bodu 11.6) bez uvedení důvodů a jakýchkoli sankcí, písemně od Smlouvy odstoupit, a to ve lhůtách a s účinky, které jsou uvedené v energetickém zákoně s tím, že toto odstoupení je jediný způsob jak vyjádřit nesouhlas se zvýšením ceny nebo změnou VOP.
- 6.7 Pokud byla Smlouva uzavřena distančním způsobem, je Zákazník, je-li spotřebitelem ve smyslu ust. § 419 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, oprávněn od takto uzavřené Smlouvy bez uvedení důvodů a jakýchkoli sankcí písemně odstoupit a to ve lhůtě do 14 dnů od zahájení dodávky. Právo na odstoupení dle tohoto bodu je nutné uplatnit u Obchodníka, v jeho sídle, jež je uvedeno v čl. 1.1 VOP. Ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy mohou být dodávky elektřiny zahájeny pouze na základě výslovné písemné žádosti Zákazníka. Pokud Zákazník využije své právo od Smlouvy odstoupit a Obchodník již na jeho žádost započal s dodávkami elektřiny, je Zákazník povinen uhradit Obchodníkovi sjednanou cenu za elektřinu dodanou do okamžiku odstoupení od Smlouvy.
- 6.8 Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy, podá-li na sebe druhá smluvní strana insolvenční návrh nebo je-li soudem vydáno rozhodnutí o úpadku druhé smluvní strany.
- 6.9 Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně nebo pozdějším dnem stanoveným v oznámení.
- 6.10 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji písemně vypovědět kterákoli smluvní strana, a to s výpovědní lhůtou 3 měsíce počínající běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. V případě nedodržení smluvních podmínek bude Zákazníkovi účtována smluvní pokuta za porušení Smlouvy dle platného Ceníku rozšířených služeb.
- 6.11 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a neprojeví-li kterákoli smluvní strana vůli Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí 3 měsíce před ukončením účinnosti Smlouvy, prodlužuje se Smlouva na stejné období, na které byla uzavřena (automatická prolongace), nejméně však o 12 měsíců. Délka smlouvy se vždy zaokrouhluje na celé měsíce nahoru. K automatické prolongaci smlouvy dojde vždy za cenových podmínek dle platné Smlouvy. Pro výpověď automaticky prolongované Smlouvy platí ustanovení tohoto bodu obdobně.
- 6.12 Byla-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Obchodníka, může Zákazník, je-li spotřebitelem ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „spotřebitel“), nebo podnikající fyzická osoba od Smlouvy písemně odstoupit bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 5 dnů před zahájením dodávky elektřiny. Lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo odstoupení od Smlouvy písemně odesláno před uplynutím této lhůty.
- 6.13 Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou Účastníků, a to zejména v případech, kdy Zákazník doloží, že ukončuje odběr elektřiny v odběrném místě z důvodu změny sídla, bydliště, převodu nemovitosti apod. Obchodník je oprávněn odmítnout uzavřít dohodu o ukončení Smlouvy, zejména v situaci, kdy Obchodník eviduje pohledávku za Zákazníkem či se Zákazník dopustil hrubého porušení Smlouvy.
- 6.14 Změna odběratele v daném odběrném místě bez přerušeni dodávky (tzv. přepis odběrného místa) je podmíněna řádným ukončením předchozího smluvního vztahu a vyrovnáním veškerých závazků Zákazníka vůči Obchodníkovi, jinak je Obchodník oprávněn tuto změnu odmítnout.
- 6.15 Smluvní strany jsou si vědomy, že při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a odstraňování následků stavu nouze mohou být přijímána opatření příslušnými provozovateli soustav znamenající omezení či úplné přerušeni dodávky elektřiny do odběrného místa Zákazníka. Rozsah a způsob přijímání těchto opatření, včetně zařazení Zákazníka do regulačního stupně a jejich vyhlášení se řídí příslušným obecně závazným právním předpisem.
7. **Reklamac**
- 7.1 Reklamac se řídí platným Reklamačním řádem, který je uveřejněn na webových stránkách Obchodníka www.vemexenergie.cz.
8. **Řešení sporů**
- 8.1 Smluvní strany se zavazují, že vynaloží veškeré úsilí, aby případné spory vyplývající ze Smlouvy byly urovnány smírnou cestou. Zavazují se, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla objektivně vysvětlena, a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.
- 8.2 Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou pak kterákoli strana je oprávněna předložit spor ke konečnému řešení v souladu s obecně závaznými právními předpisy příslušnému soudu nebo orgánu státní správy. V případě soudního řízení vedeného se Zákazníkem s místem trvalého pobytu nebo se sídlem mimo Českou republiku bude místně příslušný soud brán vždy podle sídla Obchodníka. Rozhodným právem bude vždy právo České republiky.
9. **Doručování**
- 9.1 Jakákoli písemnost, která má být doručena dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní mezi smluvními stranami (dále jen „Podání“), není-li VOP nebo Smlouvou určeno jinak, může být doručena alespoň jedním z následujících způsobů:
- osobním doručením;
 - doručením prostřednictvím příslušné poštovní služby (kurýr, Česká pošta);
 - elektronickou poštou (e-mailem);
 - prostřednictvím zprávy SMS odeslané na kontaktní číslo mobilního telefonu;
 - doručením do datové schránky;
 - prostřednictvím webového rozhraní na adrese www.vemexenergie.cz v souladu s podmínkami využívání této služby.

- 9.2 V případě pochybností se za doručení Podání příslušné smluvní straně považuje jeho předání do dispoziční sféry této smluvní strany, kterým se mimo jiné rozumí i umístění Podání nebo oznámení o jeho umístění u příslušné poštovní služby (držitele poštovní licence) do náležitě označené poštovní schránky této smluvní strany. Smluvní strany zároveň výslovně sjednávají (zejména pro případ kdy smluvní strana se nechová tak aby doručení mohlo být řádně provedeno), že každé Podání se považuje za doručené druhé smluvní straně 20. den od jeho prokazatelného odeslání příslušnou smluvní stranou na adresu druhé smluvní strany uvedené ve Smlouvě, pokud k jejímu doručení nedojde dříve dle předchozí věty.
- 9.3 Obě strany sjednávají, že Obchodník je oprávněn zasílat zprávy, informace, potvrzení o doručení zpráv, výzvy, upomínky a jiná sdělení ve věci Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména e-mailem), pokud Obchodník má takovýto kontakt Zákazníka k dispozici. Zákazník bere na vědomí, že Obchodník je ve smyslu ust. § 7 odst. 3) zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti oprávněn využívat poskytnutou e-mailovou adresu k šíření obchodních sdělení týkajících se vlastních obdobných výrobků nebo služeb, přičemž Zákazník je oprávněn odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy. Zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci dodávek elektřiny a souvisejících služeb; Zákazníkovi přísluší právo odmítnout obchodní sdělení zasílané elektronickou formou podle platných právních předpisů.
- 9.4 Veškerá Podání jsou smluvní strany povinny zasílat na adresy uvedené ve Smlouvě. Pokud zákazník nemá ve Smlouvě uvedenu e-mailovou adresu, může Obchodník, je-li Zákazníkem kontaktován prostřednictvím elektronické pošty, požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka. Obchodník je oprávněn neprovést jakýkoli úkon požadovaný Zákazníkem do doby ověření oprávněnosti provedení požadovaného pokynu. V případě jejich nedostatečného doložení či pochybnosti o správné identifikaci Zákazníka je Obchodník oprávněn požadavek Zákazníka neprovést.
- 9.5 Pro komunikaci při plnění Smlouvy může Zákazník použít zejména tyto kontakty: Zákaznická linka (800 400 420); webové stránky (www.vemexenergie.cz); e-mail (info@vemexenergie.cz). Telefonní hovory mohou být nahrávány, na což bude Zákazník na začátku hovoru upozorněn. Hovorné, jakož i náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dálku, může být zpoplatněno dle tarifu poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého Zákazníkem. Obchodník zřizuje také další telefonní čísla pro zrychlení obsluhy zákazníků, o nichž je Zákazník informován na webových stránkách Obchodníka nebo prostřednictvím písemné komunikace.
10. **Ochrana důvěrných informací a osobních údajů**
- 10.1 Smluvní strany se zavazují, není-li uvedeno ve VOP jinak, že neposkytnou údaje ze Smlouvy a údaje s ní související třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé strany kromě údajů, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje příslušný právní předpis a údajů, které jsou veřejně známé. Závazky dle předchozí věty trvají i po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 10.2 V návaznosti na znění zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů Zákazník souhlasí, aby Obchodník zpracovával osobní údaje Zákazníka (pokud je fyzickou osobou), které jsou uvedené ve Smlouvě, pro účely řádného plnění Smlouvy a uplatňování svých práv ze Smlouvy, a pro účely jejich užití pro své informační a marketingové akce (např. zasílání obchodních sdělení a nabídek na výrobky a služby). Zároveň Zákazník souhlasí, aby Obchodník užil jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě k šíření svých sdělení. Osobní údaje budou Obchodníkem zpracovávány v písemné i elektronické podobě. Obchodník může zpracováním osobních údajů pověřit na základě příslušné smlouvy uzavřené dle uvedeného zákona o ochraně osobních údajů další (třetí) osoby a zároveň může předat osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a adresy jinému správci za účelem jejich užití k nabízení obchodu a služeb. V souvislosti se zpracováváním osobních údajů Zákazníka má Zákazník právo na přístup k zpracovávaným informacím (Obchodník případně jiný správce údajů je povinen Zákazníkovi předat příslušné informace o zpracování jeho osobních údajů), právo na opravu osobních údajů, jejich blokování, odstranění doplnění a jejich likvidaci a to vše v souladu s příslušným zněním zákona o ochraně osobních údajů.

Souhlas ve Smlouvě se zpracováváním osobních údajů, které může Obchodník pro uvedený účel zpracovávat pouze na základě tohoto souhlasu, je vydáván na období do dvou let po ukončení účinnosti Smlouvy a Zákazník je oprávněn jej kdykoli písemně odvolat.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Smluvní strany jsou oprávněny a zároveň povinny měnit a doplňovat Dispoziční údaje ve Smlouvě tak, aby odpovídaly skutečnému stavu, písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně s tím, že účinky tohoto oznámení (změny) pro tuto stranu v souvislosti se Smlouvou nastávají nejpozději 20. dnem od jeho doručení, případně dnem pozdějším, pokud se jedná o aktualizaci údajů u PDS, od tohoto dne se údaje uvedené v oznámení stávají údaji uvedenými ve Smlouvě. Obchodník je oprávněn toto oznámení provést prostřednictvím jakéhokoli dokumentu (např. daňovým dokladem, platebním kalendářem) zasílaným Zákazníkovi. Zákazník je dále oprávněn měnit a doplňovat kontaktní údaje prostřednictvím nahrávaného telefonního hovoru nebo e-mailu. V případě, že Obchodník potvrdí prostřednictvím nahrávaného telefonního rozhovoru nebo e-mailu změnu nebo doplnění Dispozičních údajů Zákazníkovi v dřívějším termínu, pak účinky nastávají v tento termín.
- 11.2 Zákazník je povinen oznámit Obchodníkovi změnu Dispozičních údajů nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo, a to vyplněním Změnového formuláře doručeného Obchodníkovi v listinné nebo elektronické podobě. Změnový formulář je k dispozici na webových stránkách Obchodníka www.vemexenergie.cz, případně bude Zákazníkovi zaslán na jeho žádost podanou prostřednictvím nahrávaného telefonního hovoru. Má-li Zákazník zřízen přístup k internetovému portálu Obchodníka dle ust. článku 9 odst. 9.1 písm. f), lze hlášení změny provést prostřednictvím tohoto portálu. V případě marného odeslání platby na neexistující nebo zrušený účet uvedený Zákazníkem ve Smlouvě nebo Změnovém formuláři, může být Zákazníkovi účtován manipulační poplatek ve výši dle platného Ceníku rozšířených služeb.
- 11.3 Dispozičními údaji na straně Zákazníka jsou: adresy (bydliště, sídla), spojovací číslo SIPO a číslo bankovního účtu. Tímto bodem nejsou dotčeny změny údajů vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. při právním nástupnictví, při změně jména/názvu).
- 11.4 Na smluvní vztahy Smlouvou a VOP neupravené se dále použijí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku v platném a účinném znění s tím, že pokud bude tento zákon zrušen, pak se použijí obecně závazné právní předpisy, které ho nahradí.
- 11.5 VOP se uzavřením Smlouvy stávají její nedílnou součástí, přičemž ustanovení Smlouvy mají před ustanoveními VOP přednost, pokud by byly s nimi v rozporu. Obchodník, zveřejňuje VOP na svých webových stránkách (www.vemexenergie.cz).
- 11.6 Obchodník je oprávněn z důvodu změny příslušných obecně závazných právních předpisů, změny podmínek na trhu s elektřinou, změny způsobu obsluhy Zákazníka nebo změny v poskytovaných produktech VOP měnit (novelizovat), popřípadě je nahradit novými (dále jen „změna VOP“). Obchodník je povinen změnu VOP vždy v úplném znění zveřejnit na svých webových stránkách a to nejpozději 30 dnů před její účinností, pokud obecně závazné právní předpisy nestanoví tuto minimální lhůtu jinou (pak platí tato jiná lhůta). Zákazník je povinen se se změnou VOP seznámit do nabytí její účinnosti. Změna VOP je pro obě strany závazná od prvního dne její účinnosti a smluvní strany jsou povinny se jí od této doby řídit.
- 11.7 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je smluvní vztah mezi Obchodníkem a Zákazníkem uzavřen na dobu neurčitou.
- 11.8 Povinností každé ze smluvních stran je oznámit a doložit předem a neprodleně druhé smluvní straně zejména změny ve svých právních poměrech, které mají nebo mohou mít vliv na plnění závazků z této Smlouvy. Jedná se například o vstup do likvidace, zahájení insolvenčního řízení a další významné skutečnosti. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinné smluvní strany.
- 11.9 V případě uzavírání, změny a ukončování Smlouvy lze vlastnoruční podpis zástupce Obchodníka nahradit užitím faksimile 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 doložení plné moci v písemné podobě, jakož i úřední ověření podpisu zmocnitele.
- 11.10 Daňový doklad vystavený prostředky hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Obchodníka.