

Všeobecné obchodní podmínky

X Energie, s.r.o., se sídlem Hybernské 1009/24, 110 00 Praha 1 – Nové Město, IČ 24817872, DIČ CZ24817872 vedená u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 177081.

A. Úvodní ustanovení

- Poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny a sdružených služeb dodávky zemního plynu druhému subjektu (dále jen „**Zákazník**“) se řídí uzavřenou Smlouvou o sdružených službách dodávky (dále jen „**Smlouva**“), témito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „**VOP**“) společnosti X Energie, s.r.o. (dále jen „**Dodavatel**“) a aktuálním produktovým ceníkem (dále jen „**Ceník**“), VOP jsou k dispozici Zákazníkům na webových stránkách Dodavatele www.xenergie.cz (dále jen „**Webové stránky Dodavatele**“) a v zákaznickém centru Dodavatele.
- Účel Smlouvy je poskytování dalších vzájemných práv a povinností Dodavatele a Zákazníka v souvislosti s poskytováním sdružených služeb dodávky elektřiny a zemního plynu na základě zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích (dále jen „**Energetický zákon**“) a příslušných souvisejících právních předpisů a technických norem. VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- Pro účely Smlouvy a VOP jsou používané odborné pojmy a terminologie v souladu s Energetickým zákonem a jeho prováděcími předpisy a souvisejícími právními předpisy (Cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu (dále jen „**ERU**“), technickými normami apod.). Společný název pro Dodavatele a Zákazníka je „**Účastníci**“, popř. „**Účastníci Smlouvy**“ nebo dále také „**Smluvní strany**“ a jednotlivě „**Účastník**“. Název pro elektřinu a zemní plyn je též „**Komodity**“ a jednotlivě „**Komodita**“.

B. Identifikace Zákazníka a předkládání dokumentů

- Zákazník se zavazuje Dodavateli předat vyplněný a řádně podepsaný formulář Smlouvy včetně poskytnutí úplných a pravdivých informací pro úspěšné provedení procesu změny dodavatele (dále jen „**Změna dodavatele**“) jako jsou např.: jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, adresa odborného místa, číslo odborného místa, doba trvání smluvního vztahu s dosavadním dodavatelem služeb dodávky elektřiny a zemního plynu, nepřítomnost měřidla v odborném místě atd., a to před začátkem poskytování sdružených služeb. Zákazník bere na vědomí, že informace jim poskytnuté má Dodavatel za pravdivé a na podkladě takových informací Dodavatel může pak zahájit změny. Změny dodavatele v odborném místě Zákazníka. Poslední platí neúplných či nepravdivých informací, rozhodných pro uzavření Smlouvy, může mít za následek neplatnost Smlouvy ex tunc, tzn. na Smlouvu bude pohloženo, jakoby nebyla platně uzavřena od samého počátku. Zákazník je v takovém případě povinen Dodavateli nahradit prokazatelně vzniklou škodu. V případě poskytnutí neúplných, či nepravdivých informací při uzavření Smlouvy, bere Zákazník na vědomí, že se vystavuje riziku neúspěšné realizace procesu Změny dodavatele. Škoda, která v důsledku takové neúspěšné realizace Změny dodavatele Zákazníkovi vznikne, jde k tíži Zákazníka.
- Před zahájením dodávky Komodit/ů do odborného/ých místa/míst Zákazníka, jakož i kdykoliv v průběhu takové dodávky, je Dodavatel oprávněn od Zákazníka požadovat informace potřebné pro řádné plnění Smlouvy a rovněž za účelem řádné identifikace osob, oprávněných jednat jménem, nebo za Zákazníka (dále jen „**Zástupce Zákazníka**“). V zájmu zabezpečení řádného plnění Smlouvy, může Dodavatel odmítnout, nebo pozdržet plnění jakéhokoliv příkazu, či žádosti do doby, než bude Dodavatel považovat za neopochybné, že Osoba zastupující Zákazníka je skutečně oprávněna jednat jménem nebo za Zákazníka.
- Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn při uzavírání Smlouvy zejména (ale nejen) s osobami vyššího věku požadovat přítomnost třetí osoby, nebo její identifičtí a kontaktní údaje, pro potřeby řádného plnění této Smlouvy a za účelem zvýšené ochrany Zákazníka.
- Dodavatel jedná v důvěře v pravost a pravdivost obsahu předložených dokumentů Zákazníkem, přičemž Dodavatel je oprávněn odmítnout přijetí dokumentu, o jehož pravosti, či pravdivosti obsahu má důvodné pochybnosti.
- Dodavatel je oprávněn požadovat úředně ověřený podpis Zákazníka (zmočnitěle) na plné moči, která opravuje Zástupce Zákazníka (zmočnitěle), zejména k uzavření, změně, či ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem. Zákazník se zavazuje všechny určené skutečnosti doložit kopii dokladu, který danou skutečnost prokazuje. Dodavatel je oprávněn odmítnout, či pozdržet plnění příkazu, či žádosti v případě, že Zákazník nepředloží všechny Dodavatelem a/nebo provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“) požadované dokumenty, nebo dokumenty požadované v souvislosti s příslušným právním předpisem, a to až do doby jejich předložení, či doplnění Zákazníkem, či Zástupcem Zákazníka.
- Dodavatel je oprávněn při kontaktu se Zákazníkem nebo Zástupcem Zákazníka požadovat identifičtí podle pravidel stanovených Dodavatelem. Dodavatel je oprávněn požadovaný úkon neprovést, pokud se Zákazník neidentifičtí řádným způsobem nebo při důvodném podezření na zneužití identifičtí prostředků. Pro zprostředkování informací rozhodných pro vznik, trvání a zánik smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Zákazníkem je Dodavatel oprávněn, z důvodu ochrany informací proti jejich zneužití, trvat na písemné komunikaci se Zákazníkem včetně písemného zmocnění uděleného Zástupci Zákazníka.
- V případě uzavírání, změny a ukončování Smlouvy lze vlastnoručně podpis osoby oprávněné jednat za Dodavatele provést faksimilií tohoto podpisu, obdobně tak lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění Smlouvy, není-li ve Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak.

C. Vznik smluvního vztahu

- Smlouva může být uzavřena i jinak než písemnou formou. Písemnou formu Smlouvy je nutné držet v případě stanoveném právní předpis, či v případě, kdy písemnou formu požaduje kterýkoliv Účastník smluvního vztahu. Podpisem Smlouvy se rozumí i takové formy souhlasu se zněním Smlouvy, které jsou projevem způsobem stanoveným dohodou Zákazníka a Dodavatele jako jsou např. elektronický podpis či souhlas projevem v průběhu telefonické komunikace, podpis Zákazníka realizovaný prostřednictvím elektronického zařízení. Je-li Smlouva uzavřena v jiné, než písemné formě, platí tato Smlouva za uzavřenou pouze v rozsahu, na kterém se Účastníci Smlouvy prokazatelně dohodli, nebo které Dodavatel písemně potvrdil ve svém potvrzení, zaslánném Zákazníkovi.
- V případě sporu o existenci smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Zákazníkem, se považuje zaplacení první zálohové platby nebo platby za vyúčtování dodávky Komodit/ů (podle toho, která skutečnost nastane dříve) za souhlasný projev vůle Zákazníka s uzavřením Smlouvy.
- Písemná Smlouva mezi Zákazníkem a Dodavatelem může být měněna i nepsaným dodatkem, a to na základě souhlasu Zákazníka, ve formě a obsahu, který stanoví Dodavatel, pokud některý z Účastníků smluvního vztahu neprojeví vůli uzavřít Dodatek ke Smlouvě výhradně v písemné formě.
- Sjednáním Smlouvy, nebo sjednáním Dodatku ke stávající Smlouvě Zákazník stvrzuje, že se seznámil se zněním smluvních dokumentů, zejm. s tímto VOP, Ceníkem a ceníkem poplatků za doplňkové služby a sankčních poplatků (dále jen „**Ceník poplatků**“), jakož i podmínkami sjednané produktové řady (dále jen „**Podmínky produktové řady**“), přijímá je a zavazuje se jimi řídit.
- Je-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele, Zákazník vyjádřuje svůj souhlas s tím, aby mu Dodavatel poskytoval informace ve smyslu § 182b zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění i v jiné textové podobě, např. prostřednictvím elektronické komunikace nebo zveřejněním na Webových stránkách Dodavatele.
- V souvislosti s uzavřením Smlouvy Zákazník výslovně souhlasí, aby Dodavatel uzavřel s příslušným PDS smlouvy, zahrnující distribuci elektřiny a/nebo zemního plynu do odborného místa Zákazníka, jakož i smlouvy o připojení odborného místa a za tímto účelem Zákazník uděluje Dodavateli v souvislosti s uzavřením Smlouvy plnou moc ke všem souvisejícím úkonům. Zákazník dále zmocňuje Dodavatele ke všem úkonům nezbytným k ukončení smluvního vztahu Zákazníka se současným dodavatelem sdružených služeb dodávky elektřiny a/nebo zemního plynu.

D. Cenové podmínky

- cena dodávky zemního plynu je tvořena dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovanou část konečné ceny dodávky zemního plynu stanoví ERU cenovými rozhodnutími. Ceník platí v době realizace dodávek Komodit/ů je zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele. Regulovaná a neregulovaná složka konečné ceny dodávky zemního plynu jsou také dále společně označovány jako „**Platba za dodávku zemního plynu**“ nebo „**Platba za dodávku Komodit/ů**“.
- Konečná cena dodávky elektřiny je tvořena dvěma složkami – částí re-

- gulovanou a částí neregulovanou. Regulovanou část konečné ceny dodávky elektřiny stanoví ERU cenovými rozhodnutími. Ceník platí v době realizace dodávek Komodit/ů je zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele. Regulovaná a neregulovaná složka konečné ceny dodávky elektřiny jsou také dále společně označovány jako „**Platba za dodávku elektřiny**“ nebo „**Platba za dodávku Komodit/ů**“.
- V případě, že Zákazník požaduje dodávku zemního plynu/elektřiny osvobozenou od daně ze zemního plynu/elektřiny a je držitelem oprávnění k nabytí zemního plynu/elektřiny osvobozených od daně, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost, způsobem stanoveným příslušným právním předpisem Dodavateli doložit. Pokud Zákazník takto nabytí zemní plynu/elektřiny osvobozené od daně ze zemního plynu/elektřiny nebo jejich část útváří pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro jejich osvobození, případně nabude zemní plyn/elektřinu bez daně z jiného důvodu, je povinen takto odebrány zemní plyn/elektřinu příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daní stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem).
- V případě, kdy Zákazník pozbuje oprávnění nabyvat zemní plyn/elektřinu osvobozené od daně ze zemního plynu/elektřiny, případně dojde ke změně osvobození Zákazníka od daně ze zemního plynu/elektřiny, musí tuto skutečnost neprodělně oznámit písemně Dodavateli; Zákazník odpovídá Dodavateli za jakékoliv porušení povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím zemního plynu/elektřiny osvobozených od daně, Zákazník uhradí Dodavateli škodu, vzniklou Zákazníkovi porušením příslušného právního předpisu, upravujícím daně povinnosti v souvislosti s dodávkou zemního plynu/elektřiny a neoznáměním Dodavatel o svém pozbytí nebo změně oprávnění nabyvat zemní plyn/elektřinu osvobozených od daně ze zemního plynu/elektřiny.
- Platba za dodávku Komodit/ů se účtuje ve výši stanovené Ceníkem Dodavatele, Ceníkem v době odběru Komodit/ů, není-li ve Smlouvě stanoveno jiný způsob jejího určení. Na úhradu poplatků a nákladů uvedených v Ceníku poplatků bude Zákazníkovi zaslána faktura – daňový doklad dle čl. 8. odst. 2. Ceník se zavazuje poskytnout a náklady vyúčtované na základě Ceníku poplatků řádně uhradit. Aktuálně platný Ceník poplatků je uvedený na Webových stránkách Dodavatele.
- Ceny služeb jsou zpravidla účtovány v českých korunách (Kč), pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

E. Vyúčtování a platební podmínky

- Faktury s vyúčtováním Platby za dodávku Komodit/ů odešle Dodavatel Zákazníkovi zpravidla do 10. dne ode dne zjištění skutečné spotřeby dle platných právních předpisů na sjednanou zaslací adresu uvedenou ve Smlouvě. V případě opožděné součnosti PDS tam, kde je vyžadována, neběží po dobu takového zpoždění Dodavatel 10ti dny lhůta stanovená v předchozí větě. Faktury jsou splatné nejpozději 15. den ode dne jejich odeslání Zákazníkovi; nestanoví-li Dodavatel na Faktuře lhůtu odlišnou. Datum splatnosti je uvedeno na fakturách.
- Vyúčtování Platby za dodávku Komodit/ů bude prováděno Dodavatelem Zákazníkovi je sjednaných cenách plnění v době plnění, uvedených v Ceníku Dodavatele aktuálním v době plnění, a to na základě vystaveného daňového dokladu, s náležitostí dle příslušných právních předpisů. Při změně výše Platby za dodávku Komodit/ů beze změny Smlouvy je povinen Dodavatel nebo příslušný PDS, pokud ke změně ceny dojde v průběhu fakturačního období, spotřebu elektřiny a/nebo zemního plynu rozdělit v poměru odpovídajícím době platnosti původní a nové ceny. Způsob výpočtu poměru je stanoven příslušným právním předpisem. Smluvní strany si sjednávají vyloučení použití ustanovení o vystavení kvitance Dodavatelem Zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 1949 až § 1951, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
- Dodavatel je nutný Zákazník a Dodavatelem uzázněno ve Smlouvě, může Dodavatel Zákazníkovi fakturovat Platby za dodávku Komodit/ů vždy jednou sdruženou fakturou na celkovou částku, ve které budou jednotlivé fakturované služby a dodávky Komodit/ů rozlišeny. Pokud má Zákazník a Dodavatel uzavřeno jednu Smlouvu s uvedením výše odborných míst, Dodavatel Zákazníkovi fakturuje Platby za dodávky Komodit/ů zpravidla jednou sdruženou fakturou na jednu částku, ve které budou platby za jednotlivé fakturované služby a dodávky Komodit/ů rozlišeny podle jednotlivých odborných míst.
- V průběhu účtovacího období platí Zákazník Dodavateli pravidelně zálohy; jejich výše, počet a splatnost jsou stanoveny ve Smlouvě. V případě, že výše záloh není ve Smlouvě výslovně sjednána, je Dodavatel oprávněn určit výši záloh nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby Komodit/ů Zákazníkem v následujícím účtovacím období. Dodavatel je oprávněn, s ohledem na změny výše Platby za dodávku Komodit/ů nebo při nedodržování smluvněho způsobu placení závků Zákazníkem, výši, počet a splatnost záloh měnit tzv. „**Plánem záloh**“ nebo „**Platěbním kalendářem**“. Zákazníkem zaplacené zálohy v příslušném vyúčtovacím období budou započteny v příslušné vyúčtovací faktuře. Zákazník bere na vědomí, že v případě nehrazení záloh v souladu s Plánem záloh, či Platěbním kalendářem porušuje smluvní podmínky a vystavuje se tak případnému přerušení dodávek do odborného místa, za podmínek stanovených právními předpisy. Škoda, která by v souvislosti s takovým jedním Zákazníka v rozporu se Smlouvou vznikla, jde k tíži Zákazníka.
- Ostatní případné platby související se smluvním vztahem Dodavatele a Zákazníka (např. smluvní poplatky, náhrada škody, úroky z prodlení a jiné náklady) mohou být vyúčtovány samostatnými fakturami. Samostatné faktury jsou splatné zpravidla nejpozději 15. den ode dne odeslání faktury. Faktury jsou odeslány zpravidla nejpozději do 3 (třetí) dny po odevzání dané faktury.
- Všechny platby, které jsou Účastníci Smlouvy povinnihradit dle této Smlouvy, se považují za splacené v den přípisání platby na účet druhého Účastníka Smlouvy řádně, tzn. ve stanovené výši, za použití správného variabilního symbolu.
- Všechny platby se provádí způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny na faktuře nebo v Plánu záloh/ Platěbním kalendáři.
- Případně-li poslední den splatnosti na den pracovního klidu nebo státního svátku, pak, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
- Změny bankovního spojení jsou si Účastníci povinni sdělit včasným písemným oznámením druhému Účastníkovi. Změna bankovního spojení je pak mezi Účastníky účinná ode dne Doručení písemného oznámení druhému Účastníkovi.
- Případně neidentifikované platby (zejména ty, které byly Zákazníkem hrazeny pod nesprávným variabilním symbolem nebo bez variabilního symbolu) uhrazené Zákazníkem na bankovní účet Dodavatele a/nebo přeplatky z vyúčtování může Dodavatel započíst na své nejstarší splatné pohledávky vůči Zákazníkovi, nebo zálohy vymeřené Plánem záloh nebo Platěbním kalendářem vůči Zákazníkovi, a to jak splatné tak před splatnosti, nebo ty, které netež postihnout výkonem rozhodnutí či které netež uplatnit před soudem nebo jsou promlčené. Dlužník není oprávněn k volbě pořadí úhrady dluhů, které plní podle § 1933 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Nezapočtené přeplatky vyšší než 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) vrátí Dodavatel Zákazníkovi na jeho účet, popř. poštovní poukázkou, nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce po měsíci, kdy bylo vystaveno vyúčtování, pokud Zákazník není v tomto úkonu inak. Přeplatek nepřevyšující 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) Dodavatel nevrací a provádí jej do následujícího fakturačního období. V případě, že Zákazník požádá vrácení přeplatku poštovní poukázkou, úkon náklady na poštovní poplatky k tíži Zákazníka.
- Účetní doklady, vystavené způsobem hromadného zpracování dat, nemusí obsahovat razítko ani podpis Účastníků Smlouvy.
- V případě platby inkasem z účtu Zákazníka souhlasí Zákazník s tím, že Dodavatel je oprávněn vyúčtovatou částku inkasovat kdykoliv po vystavení faktury. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Zákazníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Zákazníka uhradit vyúčtování, zálohovou platbu či jakýkoliv další dluh Dodavatele ve lhůtě splatnosti. Za neprovedení inkasa z účtu Zákazníka je odpovědný Zákazník, pokud nebude prokázáno, že je za tento stav odpovědný Dodavatel.

F. Dodací podmínky

- Dodavatel se zavazuje dodávat Zákazníkovi Komodit/ů vymezenou množstvím a časovým průběhem (Zákazníci s průběhovými měřeními) a zajistit na vlastní měno a vlastní účet dopravu Komodit/ů a související služby. Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli Platbu za dodávku Komodit/ů včetně příslušných daní a poplatků stanovených právním předpisem.
- Dodavatel zahájí dodávku Komodit/ů do každého odborného místa Zákazníka neprodělně po provedení všech úkonů (vč. úkonů PDS) nezbytných k zahájení dodávky, pokud Zákazník splní všechny podmínky pro

její zahájení. Dodavatel výše uvedené úkony řádně provede nebo k nim poskytne potřebnou součinnost v nezbytném rozsahu.

- Dodávka odběrů Komodit/ů je zahájena okamžikem účinnosti registrace změny dodavatele v systému operátora trhu s elektřinou a zemním plynem. Operátory trhu, a.s. (dále jen „**OTE**“) a uskutečňuje se za podmínek stanovených touto Smlouvou a na základě podmínek distribuce elektřiny a zemního plynu stanovených PDS.
- Měření dodávek Komodit/ů, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky Komodit/ů, je zajišťováno PDS podle příslušného právního předpisu a to prostřednictvím měřidla, tj. plynoměru resp. elektroměru náležejícího k příslušnému odbornému místu Zákazníka (dále jen „**Měřidlo**“).
- Pokud při změně Dodavatele dojde k situaci podle § 51 odst. 4. nebo 74 odst. 2. zákona č. 458/2000 Sb. a PDS vyúčtuje Dodavatel platbu za služby distribuční soustavy poskytnuté v tomto období, je Dodavatel oprávněn tyto náklady přeúčtovat Zákazníkovi v řádném vyúčtování za účtovací období a Zákazník se zavazuje je uhradit. To platí i v případě, pokud by PDS vyúčtoval služby distribuční soustavy v jiné distribuční sazbě, než kterou Zákazník sjednal ve Smlouvě s Dodavatelem.

G. Práva a povinnosti Účastníků Smlouvy

- Dodavatel a Zákazník se zavazují při plnění Smlouvy postupovat v souladu s tímto VOP a platnými podmínkami distribuce elektřiny příslušného PDS, právními předpisy a technickými normami ČSN a ČSN EN.
- Účastníci se zavazují, že budou informace získané v souvislosti se Smlouvou udržovat v tajnosti, nezveřejní je bez předchozího písemného souhlasu druhého Účastníka ve vztahu k třetím osobám, výjma případu, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určité příslušný právní předpis nebo v případech uvedených v těchto VOP, kdy se Účastníci Smlouvy na poskytnutí těchto informací dohodli.
- Účastníci se vzájemně zavazují podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, či sjednaném Dodatku, včetně takových údajů, jako jsou změny identifikačních údajů Účastníka, osobních údajů Účastníka, či Zástupce Zákazníka VOP, zaslací adresy Účastníků, či Zástupce Zákazníka, informace o ztrátě dokumentů zásadního významu a dalších informacích, které by měly, nebo mohly mít, vliv na plnění Smlouvy. Opatření nebo neposkytnutí takových informací, jde k tíži povinného Účastníka.

H. Práva a povinnosti Zákazníka

- Zákazník je povinen uhradit Dodavateli Platbu za dodávku Komodit/ů a poskytnuté služby, včetně všech daní a poplatků stanovených právními předpisy.
- Zákazník je povinen zajistit přístup k Měřidlu na každém svém odborném místě, a to zejména za účelem provedení kontroly, odečtu, oprav, údržby, výměny či odebrání Měřidla, a to rovněž při přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/ů do odborného místa. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k Měřidlu a nesdělí-li ověřitelé a pravdivé údaje o naměřeném množství elektřiny a/nebo zemního plynu ve lhůtě do 3 dnů od doručení vyzvy k nahlášení stavu Měřidla, vyúčtuje Dodavatel spotřebu Komodit/ů podle spotřeby za minulý srovnatelný období nebo výpočtem podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů. Stejným způsobem je Dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu Komodit/ů v případě poruchy Měřidla. Zákazník je povinen Dodavatele nebo PDS o poruše Měřidla písemně vyrozumět bezodkladně po jejím zjištění. Odečet je prováděn PDS v souladu s platnými právními předpisy, a to zpravidla jednou za fakturačního období.
- Zákazník je povinen udržovat svá odborná zařízení ve stavu, který odpovídá právním předpisům, technickým normám a technickým pravidlům a za udržování těchto zařízení a spotřebičů dodávek Komodit/ů, aby se nestala příčina ohrožení života, zdraví či majetku osob a v případě zjištění závady zajistit její neprodělné odstranění.
- Zákazník je povinen provádět dostupná technická opatření zamezující zvlivňování kvality elektřiny v neprospekch ostatních účastníků trhu s elektřinou.
- Zákazník je povinen odebrat elektřinu a/nebo zemní plyn za dohodnutých podmínek pouze se Měřidlo, nebo připojí PDS nebo jinou pověřenou osobu. Zákazník nesmí s Měřidlem jakkoli manipulovat, do Měřidla jakkoli zasahovat či porušit jejístění (plombu).
- Zákazník se zavazuje informovat Dodavatele o použití zemního plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla, s výjimkou případů, kdy tak učinil při uzavření Smlouvy. Zákazník se dále zavazuje informovat Dodavatele o všech změnách a nastalých skutečnostech na straně Zákazníka, které mají nebo mohou mít vliv na povinnost placení dané ze zemního plynu dle čl. 8. § 261/2007 Sb., v platném znění. Dodavatel je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od okamžiku doručení písemného a výslovně oznámení ze strany Zákazníka.
- Zákazník se zavazuje umožnit Dodavateli dodávat elektřinu a/nebo plyn do jeho odborného místa po celou dobu trvání závazku podle Smlouvy a nesjednat po dobu účinnosti Smlouvy jiný smluvní vztah s jiným Dodavatelem elektřiny a/nebo zemního plynu a v předem oznámené odborné místo/tech od něho odebrat elektřinu a/nebo zemní plyn. Povinnost zákazníka umožnit Dodavateli dodávat do jeho odborného místa po celou dobu trvání závazku podle Smlouvy zahrnuje i závazek zdržet se jakéhokoliv jednání, v důsledku kterého by ode dne zahájení dodávky elektřiny a/nebo plynu nebylo v odborném místě instalované měřicí zařízení nebo byla přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu; pokud taková situace nastane dříve dnem zahájení dodávek Dodavatelem, je Zákazník povinen odstranit příčinu, pro které bylo měřicí zařízení demontováno nebo byla přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu do dne ode dne zahájení dodávky. Ustanovení výše druhé se nevztahuje na právo Zákazníka odstoupit od Smlouvy v souladu s příslušnými ustanoveními právních předpisů. Zákazník bere na vědomí, že porušení této povinnosti je postátněm porušením Smlouvy, které opravuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy.
- Zákazník se dále zavazuje poskytovat Dodavateli veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby Smlouva mohla být řádně plněna a nečinit, výjma úkonů, k nimž je výslovně oprávněn podle Smlouvy a těchto VOP, za trvání Smlouvy žádné úkony, směřující k omezení či zamezení existenci podmínek pro řádné plnění Smlouvy. Touto součinností se zavazuje Zákazník Dodavateli poskytovat i v případě úkonů, směřujících k uzavření Smlouvy s Dodavatelem (např. povinnost Zákazníka doložit všechny požadované, úplné a pravdivé doklady potřebné k procesu Změny dodavatele v předpokládané lhůtě apod.) či úkonů směřujících k ukončení smluvního vztahu Zákazníka s předchozím dodavatelem. Povinnost oznámit změnu identifikačních údajů zákazníka se vztahuje i na změnu jména/příjmení zákazníka v důsledku sňatku. Zákazník je povinen jakoukoliv změnu identifikačních údajů rozhodných pro vznik, trvání či zánik smluvního vztahu s Dodavatelem oznámit Dodavateli písemně na adresu sídla Dodavatele, a to bezodkladně po jejich změně.
- Pokud Dodavatel v průběhu procesu změny dodavatele v odborném místě Zákazníka zjistí, že bylo Měřidlo v odborném místě demontováno v důsledku neplnění smluvních povinností Zákazníka vůči předchozímu dodavateli v odborném místě, je Dodavatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností.
- Zákazník není oprávněn postupit své pohledávky za Dodavatelem, ani postupit Smlouvu nebo její část a práva a povinnosti z ní vyplývající za výslovného písemného souhlasu Dodavatele.
- Zákazník bere na vědomí, že v případě poskytnutí opožděné součinnosti či jejího neposkytnutí ze strany Zákazníka či PDS tam, kde je jejich součinnost vyžadována se Dodavatel nedostává do prodlení s plněním svých zákonných či smluvních povinností.

I. Práva a povinnosti Dodavatele

- Dodavatel je povinen dodat sjednané množství elektřiny a/nebo zemního plynu do odborného místa Zákazníka stanoveného ve Smlouvě, v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy. Dodávka je splněna přechodem sjednaného množství elektřiny a/nebo zemního plynu přes Měřidlo do místa spotřeby Zákazníka.
- Dodavatel se zavazuje převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost Dodavatele nevzniká v případě souběžné dodávky více dodavateli do místa spotřeby Zákazníka, tím není dotčena povinnost Zákazníka podle článku H. odst. 8. a 9. těchto VOP.
- Dodavatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem a za tímto účelem předat třetí osobě osobní údaje zpracovávané v rozsahu uvedeném v těchto VOP. Zákazník mu s tímto postupem uděluje výslovný souhlas.
- Zákazník uděluje Dodavateli předem souhlas s postoupením Smlouvy podle § 1895 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- Dodavatel je oprávněn jakkoliv změny či informace Zákazníkovi sdělovat

jejich uveřejněním na Webových stránkách Dodavatele a Zákazník je povinen se s nimi seznámit.

1. Výše-li po uzavření Smlouvy nejvíce, že Zákazník byl k dotčenému odbornému místu účelu předchozímu dodavatelé v prodloužení s úhradou sjednané zálohy nebo vyúčtování dojednávané elektrický a/nebo plynu a/nebo v případě, že byla mezi Smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka dát jistotu Dodavateli před započítáním dodávky Komodit/y složením peněžité částky, je Zákazník povinen poskytnout Dodavateli za účelem zajištění budoucích pohledávek za Zákazníkem jistotu ve výši trojnásobku předpokládané měsíční zálohy (dále jen „jistota“). Poskytnutí jistoty je odkládá podmínkou této povinnosti Dodavatele dodat Zákazníkovi Komoditu podle Smlouvy. Dodavatel je oprávněn jednostranně dle dalšího složenou jistotu započíst na jakoukoliv pohledávku za Zákazníkem, s její úhradou je Zákazník v prodloužení delší než 15 dní. Dodavatel je povinen o provedení zápočtu Zákazníka informovat. Zákazník je povinen do 15 dnů doplnit jistotu na původně sjednanou výši, nedohodou-li se Smluvní strany jinak. V případě, že Zákazník odmítne jistotu v požadované výši složit nebo doplnit na původně sjednanou výši jedná se o podstatné porušení povinnosti a Dodavatel je oprávněn od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit. Dodavatel je povinen vrátit jistotu, resp. její odpovídající část za podmínky, že Zákazník plní své peněžité závazky vůči Dodavateli v období, na které byla jistota sjednána, řádně a včas, nebo dojde-li k ukončení Smlouvy a Dodavatel nebude mít vůči Zákazníkovi pohledávku, a to do 30 dnů od vzniku té skutečnosti, která nastane dříve.

J. Prerušeni dodávek

1. Prerušeni dodávek se rozumí odpojení odběrného místa, příp. odběrných míst od distribuční sítě na určitou dobu, aniž dojde k ukončení smluvního vztahu.
2. Dodavatel má právo přerušit dodávku Komodit/y do odběrného místa/odběrných míst Zákazníka v případě neoprávněného odběru dle příslušných ustanovení Energetického zákona.
3. Náklady spojené s prerušením a obnovením dodávky Komodit/y do odběrného místa hradi Zákazník dle platného Ceníku poplatků vydaného Dodavatelem na základě nákladů PDS spojených s odpojením a/nebo přerušením dodávek do jednoho odběrného místa. Ostatní služby, které nejsou poskytovány podle tohoto Ceníku poplatků, a o jejich výkonu Zákazník požádá, podléhají zpoplacení podle platného ceníku služeb příslušného PDS.
4. Prerušeni nebo ukončení dodávek Komodit/y je Dodavatel oprávněn provést s ohledem na rozsah neoprávněného odběru a zjištění, ve kterém odběrném místě Zákazníka je neoprávněný odběr prováděn. Nelze-li určit místo neoprávněného odběru, rozhodne Dodavatel, ve kterém místě spotřeby Zákazníka dodávku Komodit/y přerušit nebo ukončit. Zákazník bere na vědomí, že prerušení nebo ukončení dodávek Komodit/y provede příslušný PDS na žádost Dodavatele a na náklady Zákazníka. Prerušeni nebo ukončení dodávek Komodit/y Zákazník není oprávněn bránit, jinak nese odpovědnost za náklady a škody v důsledku takového jednání Zákazníka vzniklé.
5. Při prerušení nebo ukončení dodávek Komodit/y, ke kterému došlo v souvislosti s porušením smluvních povinností Zákazníkem, nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody a/nebo úselného zisku. Prerušeni nebo ukončení dodávek Komodit/y z důvodu neoprávněného odběru bude provedeno bezpodmínečně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnuto jinak. Dodavatel podá žádost o prerušení nebo ukončení dodávek Komodit/y příslušnému PDS.

K. Ukončení Smlouvy

1. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy – ukončit dodávku v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka se považuje zejména: a) opakované nepřesnosti platěbních povinností ze strany Zákazníka tj. jakoukoliv úhradu zálohů za sružené služby, dodávky Komodit/y (vč. dalších plateb podle Cenového rozhodnutí ERIJ), smluvního poplatku, smluvní pokuty, úroků z prodlení) nebo platěbních povinností vyplývajících z náhrady škody způsobené neoprávněným odběrem Komodit/y; které nejsou splněny ani poté, co byl na ně Zákazník Dodavatelem upozorněn; nebo b) užívání takových zařízení k odběru Komodit/y Zákazníkem, které neodpovídají příslušné distribuční sázbě Zákazníka ve smyslu Energetického zákona; nebo c) jiné podstatné porušení povinností zvlášť specifikované ve Smlouvě, těchto VOP nebo platných právních předpisích.
2. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Dodavatele. Za podstatné porušení smluvních povinností Dodavatelem se považuje zejména: a) bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb; nebo b) splatný dluh Dodavatele vůči Zákazníkovi v prodloužení se zaplacením po obdržení písemné výzvy Zákazníka k zaplacení a marném uplynutí 14 denní dodatečné lhůty ke splnění závazku počítané ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení; nebo c) podstatné porušení smluvních povinností Dodavatelem, zvlášť specifikovaných ve Smlouvě, VOP nebo v platných právních předpisích.
3. Pokud byla Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, je Zákazník (v postavení spotřebitele) oprávněn od Smlouvy odstoupit dle příslušných ustanovení Energetického zákona, v platném znění, v ostatním podle ustanovení Občanského zákoníku. Faktické ukončení dodávek a odběru Komodit/y podle Smlouvy se řídí pravidly a podmínkami distribuce elektriny a zemního plynu stanovenými PDS. V případě odchýlení zákonné právní úpravy odstoupení od Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory Dodavatele má přednost zákonná právní úprava před ustanoveními Smlouvy a těchto VOP.
4. Každý Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit na základě pravomocného rozhodnutí insolvenčního soudu o prohlášení úpadku druhé Účastníkovi. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit také po prohlášení konkurzu na Zákazníka během lhůty stanovené insolvenčním zákonem insolvenčnímu správci k vyřízení, ze smlouvy splní.
5. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení odstoupivšího Účastníka o odstoupení druhému Účastníkovi nebo v písemném oznámení o odstoupení oznámením, pozdějším dnem. Odstoupení adresované Dodavatelé je třeba zaslat na adresu sídla Dodavatele: X Energie, s.r.o., Hyberská 1009/24, 110 00 Praha 1 – Nové Město.
6. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji jednostranně písemně vypovědět kterýmkoliv Účastníkem Smlouvy, s výpovědní dobou 3 měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhému Účastníkovi.
7. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník ve lhůtě nejpozději 3 kalendářní měsíce před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, neoznámí písemně Dodavatelé, že trvá na jejím ukončení, smluvní vztah se automaticky produkuje o dobu, na kterou byla sjednána, a to i opakovaně.
8. V případě jednostranného ukončení smluvního vztahu před uplynutím sjednané doby jeho trvání ze strany Zákazníka může být Zákazníkovi účtován Dodavatelem smluvní poplatek za předčasné ukončení Smlouvy. To se nevztahuje na případ práva Zákazníka podle odst. 11 a 12. tohoto článku VOP. Smluvní poplatek je stanoven za každé odběrné místo zvlášť, a to jak pro Zákazníka segmentu Domácnost, tak pro Zákazníka v segmentu Podnikatel, a to ve výši uvedené v Ceníku poplatků. Záväzek zaniká zaplacením smluvního poplatku.
9. Z důvodu porušení smluvních ujednání, kterým je za následek ukončení dodávek podle článku K. odst. 1, těchto VOP je Zákazníkovi účtován smluvní poplatek. Výše smluvního poplatku je uvedena v Ceníku poplatků. Zaplacením smluvního poplatku není dotčeno právo Dodavatele na odstoupení od Smlouvy ani nárok Dodavatele na náhradu škody v plné výši. Smlouva může být ukončena kdykoli písemnou dohodou Účastníků Smlouvy, a to zejména v případech, kdy Zákazník ukončuje odběr Komodit/y v místě spotřeby z důvodu trvalého ukončení odběru. V takovém případě je Zákazník povinen oznámit Dodavatelé písemně požadavek na trvalé ukončení odběru Komodit/y v odběrném místě, s uvedením důvodu a požadovaným dnem trvalého ukončení odběru, a to nejméně 30 dnů před tímto dnem. Dodavatel zajistí ukončení smlouvy o distribuci uzavřené s příslušným PDS pro zajištění dodávky Komodit/y do předemného odběrného místa v nejbližší možnou dobu dle podmínek příslušného PDS. V takovém případě je Dodavatel oprávněn Zákazníkovi účtovat smluvní poplatek uvedený ve článku K. odst. 8. těchto VOP. Na ukončení Smlouvy dohodou není právní nárok a každá žádost bude individuálně posouzena. Dodavatel však neodmítne uzavření dohody, pokud Zákazník uzavře s Dodavatelem smlouvu se stejnými nebo obdobnými parametry pro jeho nové odběrné místo.
11. Zákazník může Smlouvu ukončit bez nároku Dodavatele na úhradu smluvního poplatku odstoupením v těchto případech: a) na základě porušení povinností Dodavatele dle článku K. odst. 2. těchto VOP;

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

L. Úroky z prodlení a další smluvní poplatky

1. Pro případ prodlení s úhradou kteréhokoli splatného dluhu nebo jeho části podle Smlouvy, je povinný Účastník (dlužník) povinen zaplatit prodlenému Účastníkovi Smlouvy (věřiteli) smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky, a to za každý den prodlení až do zaplacení. Toto ustanovení se netýká smluvních vztahů se spotřebiteli, kteří jsou povinni uhradit zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené příslušným právním předpisem.
2. Na úhradu poplatků a nákladů uvedených v Ceníku poplatků bude Zákazníkovi zaslána faktura – daňový doklad dle článku E. odst. 5. VOP. Zákazník se zavazuje poplatky a náklady vyúčtované na základě Ceníku poplatků řádně uhradit. Aktuálně platný Ceník poplatků je uvedený na webovém portálu Dodavatele a/nebo upomínky zasláné Zákazníkovi prostřednictvím SMS, a to za každou jednotlivou upomínku.
3. Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s uplatněním případné pohledávky, kterou by za ním Dodavatel evidoval z titulu poskytování dodávek Komodit/y, jdou k tíži Zákazníka a považují se za příslušenství pohledávek Dodavatele. Zákazník bere na vědomí, že za náklady spojené s uplatněním takové pohledávky se považují zejména soudní poplatky, odměna advokáta či notáře, náklady na zaslání upomínek a jiné upomínání Zákazníka jakož i náklady vymáhání pohledávek.
5. Ujednání o smluvních poplatcích nemá vliv na případný nárok oprávněného Účastníka na náhradu škody v plné výši, ušlý zisk a úrok z prodlení.

M. Komunikace mezi Dodavatelem a Zákazníkem

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

N. Reklamační a řešení sporů

1. Zjistí-li kterýkoliv z Účastníků prokazatelně chybu nebo omyl ve vyúčtování dodávek Komodit/y podle Smlouvy (vč. početní nebo tiskové chyby), mají Účastníci nárok na vzájemné vypořádání.
2. Reklamační Účastník zasílá druhému Účastníkovi písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě, a to neprodělně poté, co měla Smluvní strana možnost vadu zjistit, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne splatnosti vyúčtování a/nebo ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy se reklamační Účastník smlouvy dozvěděl o skutečnosti, v důsledku které je reklamační podána, či dozvědět mohl, nebo v jiné lhůtě, stanovené těmito VOP.
3. Reklamační musí obsahovat: a) identifikaci reklamačního Účastníka; b) identifikaci údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu, nebo zjištěného stavu; c) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamační; v případě reklamační vyúčtování i aktuální stav Měřidla; d) kopii případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamační; e) podpis Účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, vč. plné moci, resp. listinný dokládající oprávnění jednat v zastoupení. Dodavatel může v případě pochybností vyžadovat autorizaci podpisu Zákazníka a/nebo jeho úřední ověření.
4. Každá uplatněná reklamační bude jednotlivě vyřízena ve lhůtách stanovených závazným právním předpisem. Každá nová či opakovaná reklamační téže skutečnosti bude vyřizována jako samostatná. Vyřizování oprávněné reklamační odkládá splatnost oprávněné reklamačních platebních povinností, pokud i na základě oprávněné reklamační budou po jejím vyřízení platební povinnosti Zákazníka k Dodavateli existovat.
5. Zákazník je oprávněn písemně reklamovat Předpis záloh nebo Platební kalendář na příslušné období z důvodu jejich nepřiměřenosti nejpozději do splatnosti první takto předepsané zálohy, pokud se nedohodne s Dodavatelem jinak.
6. Dodavatel vyzvaný k vyřízení reklamační touto přestěří a výsledek řešení oznámí písemně Zákazníkovi ve lhůtě 15ti kalendářních dnů ode dne, kdy reklamační obdržel. Byla-li reklamační oprávněná, bude neprodělně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamační Dodavatelé. Spocívá-li důvod reklamační ve vyúčtování distribuce Komodit/y od PDS a Dodavatelé reklamační vyúčtování distribuce v souladu s příslušným právním předpisem v PDS. Lhůty shora uvedené po dobu vyřizování reklamační v PDS nebezčí. Zákazník bere na vědomí, že podaná reklamační nemá

odkladný účinek na splatnost vyúčtování.

7. Písemnou reklamační Zákazník uplatňuje jejím doručením na adresu sídla Dodavatele: X Energie, s.r.o., Hyberská 1009/24, 110 00 Praha 1 – Nové Město.
8. Účastníci si sjednávají, že případné spory budou řešit především smírnou cestou. Pokud se jim nepodaří případný spor urovnat tímto způsobem, může se Zákazník obrátit na ombudsmana Dodavatele. V případě, že nedojde k urovnání sporu v rámci intervence ombudsmana, je každý Účastník oprávněn obrátit se na příslušný orgán státní správy, popř. na věcně a místně příslušný soud.

O. Ostatní ujednání

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

P. Změny smluvních podmínek

1. Dodavatel je oprávněn tyto VOP měnit. Dodavatel oznámí změnu VOP Zákazníkovi nejpozději 30 kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti, a to tak, že novelizovaný VOP zveřejní na Webových stránkách Dodavatele, popř. prostřednictvím webové kanceláře.
2. Pokud Zákazník se změnou VOP nesoouhlasí, je oprávněn nejpozději desátý den před dnem nabýání účinnosti změny VOP od Smlouvy odstoupit, a to bez uvedení důvodu a bez uplatnění jakýchkoli smluvních sankcí ze strany Dodavatele. Odstoupení je v takovém případě účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno Dodavatelé. V opačném případě se novelizované VOP stávají závaznými pro další smluvní vztah podle Smlouvy.
3. Zákazník je povinen se s novelizovanými VOP seznámit.
4. Pokud Zákazník neodstoupí od Smlouvy s Dodavatelem z důvodu změn smluvních podmínek, platí, že změnou VOP se na jeho smluvní vztah nebudou aplikovat a Smlouva se tak bude řídit VOP platnými a účinnými v době vzniku smluvního vztahu s takovým Zákazníkem.
5. Odstoupení musí mít písemnou formu.
6. Dodavatel a Zákazník se dohodli, odchýlně od ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, že je Dodavatel oprávněn, bez možnosti uplatnění postupu podle článku P. odst. 1. až 5. VOP, provést s okamžitou účinností jednostrannou změnu VOP: a) v případě změny ve prospěch Zákazníka; b) v případě změny čistě formálního charakteru, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající ze Smlouvy; c) údaj, které jsou čistě informačního charakteru a nejsou určeny dohodou Smluvních stran, zejména, ale nejen, sídlo Dodavatele, změna obchodní firmy Dodavatele apod.; d) z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem;
7. Změna VOP nemá vliv na případné výslovné odvolání, či odmítnutí souhlasu se zprovoznáním osobních údajů, které Zákazník učinil před účinností těchto VOP.
8. V případě zvýšení Platby za dodávku Komodit/y bude novelizovaný Ceník zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele, popř. prostřednictvím webové kanceláře, nejpozději 30 kalendářních dnů před dnem nabýání účinnosti zvýšené Platby za dodávku Komodit/y. V případě, že Zákazník se zvýšením Platby za dodávku Komodit/y nesoouhlasí, je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to nejpozději 10 dnů před nabýáním účinnosti zvýšené neregulované platby Ceny za dodávku Komodit/y. V opačném případě se novelizovaný Ceník stává závazným pro další smluvní vztah podle Smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že právo na odstoupení od Smlouvy z důvodu zvýšení Ceny za dodávku Komodit/y nevzniká v případě, kdy se jedná o novou cenu při prodloužení doby trvání závazku po uplynutí základní doby trvání smluvního závazku či předchozí prodloužení a která byla Zákazníkovi Dodavatelem před prodloužením oznámena, v daném případě nedochází ke změně ceny ani ostatních smluvních podmínek ve smyslu právní úpravy Energetického zákona.
9. Zákazník je povinen se s novelizovanými Ceníkem seznámit.
10. V případě změny právní úpravy podmínek změny smluvních podmínek má přednost právní úprava Energetického zákona a podpůrně Občanského zákoníku.
11. Dodavatel je oprávněn takové oznámení změny smluvních podmínek nebo zvýšení Ceny za dodávku Komodit/y spojit s jiným úkonem, např. vyúčtováním.

Q. Ochrana osobních údajů

1. Na všechny informace, které Zákazník sdělí Dodavatelé, se vztahuje režim obchodního tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.
2. Dodavatel je povinen pro účely plnění Smlouvy (včetně jednání o jejím uzavření, změně nebo jejím ukončení) zjišťovat a zpracovávat pouze takové osobní údaje Zákazníka a dalších osob, které jsou potřebné k tomu, aby bylo možno plnit ze Smlouvy, uskutečnit bez nepřiměřených právních a věcných výher pro Dodavatele a Zákazníka. Dále jsou tyto osobní údaje zpracovávány za účelem řešení sporů spojených se smluvním vztahem založeným Smlouvou; v takových případech je Dodavatel oprávněn zpracovávat poskytnuté osobní údaje bez souhlasu těchto osob. Bez poskytnutí osobních údajů uvedených shora, může Dodavatel smluvní vztah jednostranně ukončit odstoupením od Smlouvy, nebo pokud již probíhá dodávky Komodit/y do odběrného místa, odepřít Zákazníkovi plnění závazku. Výčet osobních údajů zpracovávanych za účely uvedenými v tomto odstavci je specifikovaný na Webových stránkách Dodavatele, včetně přehledu subjektů, jímž mohou být osobní údaje Dodavatelem zpřístupněny. Osobní údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě.
3. Osobní údaje Zákazníka (spotřebitele) je Dodavatel oprávněn zpracovávat za účelem nabízení obchodu nebo služeb za podmínky, že Zákazník nevyslovil nesoouhlas s tímto zpracováním. Nesoouhlas musí být učiněn písemně. Pokud Zákazník nesoouhlasí s tímto zpracováním osobních údajů již při uzavření Smlouvy, zaznamená tento nesoouhlas na formuláři Smlouvy.
4. Osobní údaje shromážděné v souvislosti s uzavřením Smlouvy Dodavatelé dle zpracovává za následujícími účely: a) vyhodnocování bonity a důvěryhodnosti zákazníka a analyzování těchto údajů; b) provádění marketingových kampaní; c) zkvatnění péče o zákazníky; d) k archivaci Smluv a dokladů souvisejících s poskytováním služeb Zákazníkovi po dobu 5ti let pro řešení případných sporů; e) monitorování telefonické komunikace z důvodu zvyšování kvality poskytování služeb při nabízení obchodu a služeb, marketingových kampaní; f) předávání jména, příjmení a adresy Zákazníka, za účelem nabízení obchodu a služeb, v souladu s právními předpisy (za předpokladu, že Zákazník nevyslovil nesoouhlas, při výslovné nesoouhlasu postupuje Zákazník obdobně, jako je uvedeno v odst. 3 tohoto článku VOP).
5. V případě, že se Zákazník rozhodne odvolat svůj souhlas s některým z těchto účelů zpracování osobních údajů po uzavření Smlouvy, zasílá odvolání souhlasu s tímto zpracováním v písemné podobě na adresu sídla Dodavatele.
6. Pokud Zákazník písemně požádá Dodavatele, má právo, v souladu s platnou právní úpravou, na poskytnutí informací o osobních údajích o něm zpracovávanych, jakož i účelu a povaze zpracování osobních údajů. Zákazník je dále oprávněn požádat o opravu osobních údajů, pokud zjistí, že Dodavatelem zpracované osobní údaje neodpovídají skutečnosti. Další oprávnění Zákazníka, v souvislosti se zpracováním osobních údajů jsou uvedena na Webových stránkách Dodavatele včetně kontaktních údajů, kde může žádat uplatnit.
7. VOP jsou platné a účinné ode dne 1. ledna 2016 a vztahují se na Smlouvy uzavřené ode dne 1. ledna 2016.

V Praze dne 15. prosince 2015

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