

Všeobecné obchodní podmínky

První rodinná a.s., se sídlem Olivova 2096/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ 05360668, DIČ CZ 05360668, vedená u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 21832.

A. Úvodní ustanovení

1. 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**“), těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „**VOP**“) společnosti První rodinná a.s. (dále jen „**Dodavatel**“) a aktuálním produktovým ceníkem (dále jen „**Ceník**“). VOP jsou k dispozici Zákazníkům na webových stránkách Dodavatele www.prvnirodinnaz.cz (dále jen „**Webové stránky Dodavatele**“) a v zákaznickém centru Dodavatele.

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

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

B. Identifikace Zákazníka a předkládání dokumentů

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

2. Před zahájením dodávky Komodit/y do obdržného/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 nepochybné, že Osoba zastupující Zákazníka je skutečně oprávněna jednat jménem nebo za Zákazníka.

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

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

5. Dodavatel je oprávněn požadovat úředně ověřený podpis Zákazníka (zmočnitelse) na plné moci, která opravňuje Zástupce Zákazníka (zmočněnce), zejména k uzavření, změně, či ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem.

6. Zákazník se zavazuje všechny tvrzené skutečnosti doložit kopii dokladu, který danou skutečnost prokazuje. Dodavatel je oprávněn odmítnout, či pozdržet plnění příkazu, či žádosti v případě, že Zákazník nepředloží výše uvedenému dodavatel 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.

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

8. V případě uzavírání, změny a ukončování Smlouvy lze vlastnoručně podpis osoby oprávněné jednat za Dodavatele provést faksimilí 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

1. Smlouva může být uzavřena i jinak než písemnou formou. Písemnou formu Smlouvy je nutné dodržet v případě stanoveném právní předpisy, 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 projevový v průběhu telefonické komunikace, podpis Zákazníka realizovaný prostřednictvím elektronického zařízení. Je-li Smlouva uzavřena v jiné, než písemné formě, platí tato Smlouva za uzavřenou pouze v rozsahu, na kterém se Účastníci Smlouvy prokazatelně dohodli, nebo které Dodavatel písemně potvrdí ve svém potvrzení, zaslaném Zákazníkovi.

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

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

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

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

6. V souvislosti s uzavřením Smlouvy Zákazník výslovně souhlasí, aby Dodavatel uzavřel s příslušným PDS Smlouvu, zahrnující distribuci elektřiny a/nebo zemního plynu do obdržného místa Zákazníka, jakož i smlouvy o připojení obdržného místa a za tímto účelem Zákazník udeľuje 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

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

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

3. V případě, že Zákazník požaduje dodávku zemního plynu/elektřiny osvobozeno 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 nabytý zemní plyn/elektřinu osvobozeno od daně ze zemního plynu/z elektřiny nebo jejich část užívá pro jiné účely, než stanovi příslušný právní předpis pro jejich osvobození, případně nabude zemní plyn/elektřinu bez daně z jiného důvodu, je povinen takto odebraný zemní plyn/elektřinu příslušnému správci dále přiznat a zaplatit dle stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem).

4. V případě, kdy Zákazník pozbuje oprávnění nabývat zemní plyn/elektřinu osvobozeno od daně ze zemního plynu/elektřiny, případně dojde ke změně osvobození Zákazníka od daně ze zemního plynu/z elektřiny, musí tuto skutečnost neproděně 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 daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou zemního plynu/elektřiny a neoznáměním Dodavateli o svém pozbytí nebo změně oprávnění nabyvat zemní plyn/elektřinu osvobozených od daně ze zemního plynu/z elektřiny.

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

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

E. Vyúčtování a platební podmínky

1. Faktury s vyúčtováním Platby za dodávku Komodit/y odešle Dodavatel Zákazníkovi zpravidla do 10. dne ode zjištění skutečné spotřeby dle platných právních předpisů na sjednanou zasilací adresu uvedenou ve Smlouvě. V případě opožděné součinnosti PDS tam, kde je vyžadována, neběží po dobu takového opoždění 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.

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

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

4. 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/y Zákazníkem v následujícím účtovacím období. Dodavatel je oprávněn, s ohledem na změny výše Platby za dodávku Komodit/y nebo při nedodržování smluvního způsobu placení závazků 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 obdržného místa, za podmínek stanovených právními předpisy. Škoda, která by v souvislosti s takovým jednáním Zákazníka v rozporu se Smlouvou vznikla, jde k tíži Zákazníka.

5. Ostatní případné platby související se smluvním vztahem Dodavatele a Zákazníka (např. smluvní poplatky, náhrada škody, úroky z prodlení a jiné náklady) mohou být vystavovány samostatnými fakturami. Samostatné faktury jsou splatné zpravidla nejpozději 15. den ode dne odeslání faktury. Faktury jsou odeslány zpravidla nejpozději do 3 (slovy: tři) pracovních dnů ode dne jejich vystavení.

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

7. Výšechny platby se provádí způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny na faktuře nebo v Plánu záloh/ Platěbním kalendářem.

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

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

10. Případně neidentifikační platby (zejména ty, které byly Zákazníkem hrzeny 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 vyměřené Plánem záloh nebo Platěbním kalendářem vůči Zákazníkovi, a to jak splatné tak před splatností, nebo ty, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí či které nelze uplatnit před soudem nebo u souz 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 výšší 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 se Účastníci nedohodnou jinak. Přeplatky nepřevyšující 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) Dodavatel navrácí a převádí jej do následujícího fakturačního období. V případě, že Zákazník požaduje vrácení přeplatku poštovní poukázkou, jsou náklady na poštovní poplatky k tíži Zákazníka.

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

12. V případě platby inkasem z účtu Zákazníka souhlasí Zákazník s tím, že Dodavatel je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení faktury. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Zákazníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Zákazníka uhradit vyúčtování, zálohovou platbu či jakýkoliv další dluh 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

1. Dodavatel se zavazuje dodávat Zákazníkovi Komodit/y vymezenou množstvím a časovým průběhem (Zákazník s průběhovými měřeními) a zajistit na vlastní jméno a vlastní účet dobrou Komodit/y a související služby. Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli Platbu za dodávku Komodit/y včetně příslušných daní a poplatků stanovených právním předpisem.

2. Dodavatel zahájí dodávku Komodit/y do každého obdržného místa Zákazníka neproděně 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.

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

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

5. 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 přeučtovat Zákazníkovi v řádném vyúčtování za zúčtovací 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

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

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

3. Účastníci se vzájemně zavazují podávat si vhodné 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, zasilací adresy Účastníků, či Zástupce Zákazníka, informace o ztrátě dokumentů zásadního významu a dalších informací, které by měly, nebo mohly mít, vliv na plnění Smlouvy. Opmenutí nebo neposkytnutí takových informací, jde k tíži povinného Účastníka.

H. Práva a povinnosti Zákazníka

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

2. Zákazník je povinen zajistit přístup k Měřidlu na každém svém obdržném místě, a to zejména za účelem provedení kontroly, odečtu, oprav, údržby, výměny či odebrání Měřidla, a to rovněž při přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y do obdržného místa. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k Měřidlu a nesdělí-li ověřitelně a pravdivě údaje o naměřeném množství elektřiny a/nebo zemního plynu ve lhůtě do 3 dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu Měřidla, vyúčtuje Dodavatel spotřebu Komodit/y podle spotřeby za minulě srovnatelné období nebo výpočet podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů. Stejným způsobem je Dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu Komodit/y v případě poruchy Měřidla. Zákazník je povinen 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.

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

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

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

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

7. Zákazník se zavazuje umožnit Dodavateli dodávat elektřinu a/nebo plyn do jeho obdržného 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 předemětných obdržných/ých místech/tech od neodebrat elektřinu a/nebo zemní plyn. Povinnost zákazníka umožnit Dodavateli dodávat do jeho obdržného 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 obdržném místě instalované měřicí zařízení nebo byla přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu; pokud taková situace nastala přede dnem zahájení dodávek Dodavatelem, je Zákazník povinen odstranit příčiny, pro které bylo měřicí zařízení demontováno nebo byla přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu, do 5 dnů ode dne zahájení dodávky.

Ustanovení výše druhé se nevztahuje na právo Zákazníka odstoupit od Smlouvy v souladu s příslušnými ustanoveními právních předpisů. Zákazník bere na vědomí, že porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy.

Datum počítání závazku ze Smlouvy se počítá od data zahájení dodávek do obdržného místa a to zvlášť pro každé obdržné místo Smlouvy.

8. Zákazník se dále zavazuje poskytovat Dodavateli veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby Smlouva mohla být řádně plněna a nečinit, vyjma úkonů, k nimž je výslovně oprávněn podle Smlouvy a těchto VOP, za trvání Smlouvy žádné úkony, směřující k omezení či zamezení existence podmínek pro řádné plnění Smlouvy. Tuto součinnost se zavazuje Zákazník 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 změny 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.

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

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

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

I. Práva a povinnosti Dodavatele

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

2. Dodavatel se zavazuje převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost Dodavatele nevznáá v případě souběžné dodávky více dodavateli do místa spotřeby Zákazníka, tím není dotčena povinnost Zákazníka podle článku H. odst. 8 a 9. těchto VOP.

3. Dodavatel je oprávněn změnit 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 udeľuje výslovný souhlas.

4. Zákazník udeľuje Dodavateli předem souhlas s postoupením Smlouvy podle § 1895 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

5. Dodavatel je oprávněn jakékoli změny či informace Základníkoví sdělovat jejich uveřejněním na Webových stránkách Dodavatele a Základník je povinen se s nimi seznámit.

6. Vydje-li po uzavření Smlouvy najevo, že Základník byl k dotčenému odběrnému místu vůči předchozímu dodavateli v prodlení s úhradou sjednané zálohy nebo výtčivouti dodávek elektřiny a/nebo plynu a/nebo v případě, že byla mezi Smluvními stranami sjednána povinnost Základníka dát Jistotu Dodavateli před započetím dodávky Komodit/y složením peněžité částky, je Základník povinen poskytnout Dodavateli za účelem zajištění budoucích pohledávek za Základníkem jistotu ve výši trojnásobku předpokládané měsíční zálohy (dále jen „Jistota“). Poskytnutí Jistoty je odkládací podmínkou vůči povinnosti Dodavatele dodat Základníkovi Komoditu podle Smlouvy. Dodavatel je oprávněn jednostranně bez dalšího složenou Jistotu započíst na jakoukoliv pohledávku za Základníkem, s jejíž úhradou je Základník v prodlení delším než 15 dní. Dodavatel je povinen o provedeném zápočtu Základníka informovat. Základník je povinen do 15 dnů doplnit Jistotu na původně sjednanou výši, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. V případě, že Základník 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 Základník 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 Základníkovi pohledávku, a to do 30 dnů od vzniku té skutečnosti, která nastane dříve.

J. Přerušení dodávky

1. Přerušением dodávky se rozumí odpojení odběrného místa, příp. oděrného 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 Základníka v případě neoprávněného odběru dle příslušných ustanovení Energetického zákona.

3. Náklady spojené s přerušением a obnovením dodávky Komodit/y do odběrného místa hradí Základník dle platného Ceníku poplatků vydaného Dodavatelem na základě nákladů PDS spojených s odpojením a/nebo přerušением dodávky do jednoho odběrného místa. Ostatní služby, které nejsou poskytovány podle tohoto Ceníku poplatků, a o jejich vykonání Základník požádá, podléhají zpoplacení podle platného ceníku služeb příslušného PDS.

4. Přerušением nebo ukončení dodávky Komodit/y je Dodavatel oprávněn provést s ohledem na rozsah neoprávněného odběru a zjištění, ve kterém odběrném místě Základníka je neoprávněný odběr prováděn. Nelze-li určit místo neoprávněného odběru, rozhodne Dodavatel, ve kterém místě spotřebě Základníka dodávku Komodit/y přerušit nebo ukončit. Základník bere na vědomí, že přerušением nebo ukončení dodávky Komodit/y provede příslušný PDS na žádost Dodavatele a na náklady Základníka. Přerušением nebo ukončení dodávky Komodit/y Základník není oprávněn bránit, jinak nese odpovědnost za náklady a škody v důsledku takového jednání Základníka vzniklé.

5. Při přerušением nebo ukončení dodávky Komodit/y, ke kterému došlo v souvislosti s porušením smluvních povinností Základníkem, nevzniká Základníkovi právo na náhradu škody a/nebo užšího zisku. Přerušением nebo ukončení dodávky Komodit/y z důvodu neoprávněného odběru bude provedeno bezproštně pro jeho zjištění, nebude-li se Základníkem dohodnuto jinak. Dodavatel podá žádost o přerušением nebo ukončení dodávky Komodit/y příslušnému PDS.

K. Ukončení Smlouvy

1. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy – ukončit dodávku v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Základníka. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Základníka se považuje zejména:

- a) opakované neplnění smluvněných platebních povinností ze strany Základníka (tj. jakákoliv úhrada záloh, faktor za sruzené služby dodávky Komodit/y /vč. dalších plateb podle Cenového rozhodnutí ERU/), smluvního poplatku, smluvní pokuty, úroků z prodlení) nebo platebních povinností vylpávajících z náhrady škody způsobené neoprávněným odběrem Komodit/y; které nejsou splněny ani poté, co byl na ně Základník Dodavatelem upozorněn; nebo
- b) užívání takových zařízení k odběru Komodit/y Základníkem, které neodpovídají příslušné distribuční sazbě Základníka ve smyslu Energetického zákona; nebo
- c) jiné podstatné porušení povinností zvlášť specifikované ve Smlouvě, těchto VOP nebo platných právních předpisech.

2. Základník 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 dlh Dodavatele vůči Základníkovi v prodlení se zaplacením po obdržení písemné výzvy Základníka k zaplacení a marném uplynutí 14 dnů dodatečně 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 předpisech.
3. Pokud byla Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distancním způsobem, je Základník (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 elektřiny a zemního plynu stanovenými PDS. V případě odchylné 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 proti druhému Účastníkovi. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit takto po prohlášení konkurzu na Základníka během lhůty stanovené insolvenčním zákonem insolvenčního správci k vyjádření. Ze smlouvy splní.

5. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení odstoupujícího Účastníka o odstoupení druhému Účastníkovi nebo v písemném oznámení o odstoupení oznámením, pozdějším dnem. Odstoupení adresované Dodavateli je třeba zaslat na adresu sídla Dodavatele: První rodinná a.s., Olivova 2096/4, Nové Město, 110 00 Praha 1.

6. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji jednostranně písemně vypovědět kterémukoli 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 Základník ve lhůtě nepožádá 3 kalendářní měsíce před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, neoznámi písemně Dodavatel, že trvá na jejím ukončení, smluvní vztah se automaticky prodlužuje 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 Základníka může být Základníkovi účtován Dodavatelem smluvní poplatek za předčasně ukončení Smlouvy. To se nevztahuje na případ práva Základníka podle odst. 11 a 12. tohoto článku VOP. Smluvní poplatek je stanoven za každé odběrné místo zvlášť, a to jak pro Základníka segmentu Domácnost, tak pro Základníka v segmentu Podnikatel, a to ve výši uvedené v Ceníku poplatků. Závazek zaniká zaplacením smluvního poplatku.

9. Z důvodu porušení smluvních ujednání, které má za následek ukončení dodávky podle článku K. odst. 1. těchto VOP, je Základníkovi 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.

10. Smlouva může být ukončena kdykoli písemnou dohodou Účastníků Smlouvy, a to zejména v případech, kdy Základník ukončuje odběr Komodit/y v místě spotřeby z důvodu trvalého ukončení odběru. V takovém případě je Základník povinen oznámit Dodavateli písemně požadavek na trvalé ukončení odběru Komodit/y v odběrném místě, s uvedením důvodů 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 Základníkovi 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 Základník uzavře s Dodavatelem smlouvu se stejnými nebo obdobnými parametry pro jeho nové odběrné místo.

11. Základník 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 stejich mimo vůli Základníka;
d) z důvodu prokazatelné a věrohodné doložené ukončení odběru Komodit/y v odběrném místě z důvodu změny sídla, bydliště, převodu nemovitosti apod.;

e) z důvodu prokazatelného ukončení podnikání Základníka;
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 Základníka;
- 13. Oupustí-li Základník 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 zákládníkem pro každé dotčené odběrné místo. Pokud Základník nemožno přístup k Měřídlu – jeho odebrání – pak je smlouva platná až do dne skutečné demontáže Měřídla nebo do provedení řádného odečtu Měřídla a Základník je povinen zaplatit za služby Dodavatele (zejména, nikoli však výhradně dodávku Komodit/y) až do doby skutečné demontáže Měřídla, popř. do provedení řádného odečtu.
- 14. Změna odběratele v daném odběrném místě bez přerušení dodávky a bez změny Dodavatele (tzv. přepis odběrného místa) je podmíněna řádným ukončením předchozího smluvního vztahu a vyrovnáním veškerých závazků Základníka vůči Dodavateli, jinak je Dodavatel oprávněn tuto změnu odmítnout.
- 15. V případě, že je mezi Zákládníkem a Dodavatelem sjednána dodávka více druhů Komodit a v průběhu trvání smluvního vztahu dojde k redukci poskytovaných sruzených služeb dodávky Komodit, Smlouva jako celek nezaniká a platí nadále v rozsahu poskytovaných sruzených služeb dodávky té Komodity, jejíž poskytování nebylo ukončeno. Smlouva zaniká až ukončením poskytování sruzených služeb dodávky poslední sjednané Komodity.

L. Úroky z prodlení a další smluvní poplatky

1. Pro případ prodlení s úhradou kteréhokoli splatného dlhu nebo jeho části podle Smlouvy, je povinen Účastník (dlužník) povinen zaplatit oprávněnému Účastníkovi Smlouvy (věřiteli) smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky, a to za každý den prodlení až do zaplacení. Tuto 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 Základníkovi zaslána faktura – danový doklad dle článku E. odst. 5. VOP. Základník se zavazuje poplatky a náklady výtčované na základě Ceníku poplatků řádně uhradit. Aktuálně platný Ceník poplatků je uvedený na Webových stránkách Dodavatele.

3. Základník je povinen zaplatit Dodavateli smluvní poplatek dle platného Ceníku poplatků v souvislosti s vystavenými písemnými upomínkami a/nebo upomínkami zaslánými prostřednictvím datových schránek provozovaných Českou poštou, s.p., je-li Základník právnická osoba, a/nebo upomínky zasláné Základníkovi prostřednictvím zákaznického profilu na webovém portálu Dodavatele a/nebo upomínky zasláné Základníkovi prostřednictvím SMS, a to za každou jednotlivou upomínku.

4. Základník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s uplacením případné pohledávky, kterou by za ním Dodavatel evidoval z titulu poskytování dávek Komodit/y, jdou k tíži Základníka a považují se za příslušenství pohledávek Dodavatele. Základník bere na vědomí, že za náklady spojené s uplacením takové pohledávky se považují zejména soudní poplatky, odměna advokáta či notáře, náklady na zaslání upominek a jiné upomínání Základníka 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 Základníkem

1. Veškerá sdělení týkající se Smlouvy se považují za doručená, pokud byla odeslána na poslední známou kontaktní adresu sdělování Účastníkem. Pokud se Smluvní strany na kontaktní adrese nedohodnou, považuje se za doručovací adresu u Domácnosti místo trvalého/předchozího pobytu u Podnikatelů sídlo, či místo podnikání. Účinky doručení nastanou v případě, že je splněna podmínka předchozí věty i v případě, že druhý Účastník odmítne zásilku přijmout nebo pošta vrátí zásilku jako nedoručitelnou. V takových případech sjednávají Účastníci, že účinky doručení nastanou následující den po dni, ve kterém se nedoručitelná zásilka vrátila odesílateli. Sdělení, určená všem Základníkům, doručuje Dodavatel každému Základníkovi pouze prostřednictvím uveřejnění těchto sdělení na Webových stránkách Dodavatele. Dnem umístění a zprístupnění takového sdělení na Webových stránkách Dodavatele se příslušné sdělení považuje za řádné sdělení Základníkovi. Základník je povinen se s každým takovým sdělením Dodavatele seznámit. Upomínky o zaplacení peněžitých pohledávek Dodavatele může Dodavatel doručovat Základníkovi též formou textové zprávy (SMS) na poslední Dodavatel známé mobilní telefonní číslo Základníka, formou e-mailu na poslední Dodavateli známou e-mailovou adresu Základníka nebo prostřednictvím datových schránek provozovaných Českou poštou, s.p., je-li Základník právnická osoba nebo telefonicky na telefonní číslo Základníka. Základník je povinen sdělit Dodavateli písemně každé zavedení, změnu nebo zrušení shora uvedeného kontaktního údaje ve shora uvedeném smyslu.

2. Základník uděluje výslovný souhlas se zasláním zpráv, informací, urgencí a jiných sdělení ve věci této Smlouvy a jejího plnění ze strany Dodavatele prostřednictvím elektronických prostředků (zejména e-mailem nebo v rámci webového kanceláře) nebo prostřednictvím SMS zpráv, pokud má Dodavatel takovýto kontakt Základníka 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. Reklamac a řešení sporů

1. Zjistí-li kterýkoliv z Účastníků prokazatelně chybu nebo omyl ve výtčování dávek Komodit/y podle Smlouvy (vč. početní nebo tisíkové chyby), mají Účastníci nárok na vzájemné upořádání.

2. Reklamáci Účastník zasle druhému Účastníkovi písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě, a to neprodleně poté, co měla Smluvní strana možnost vado zjistit, nepožádá je lhůté 30 dnů ode dne splatnosti výtčování a/nebo ve lhůté 30 dnů ode dne, kdy se reklamující Účastník smlouvy dozvěděl o skutečnosti, v důsledku které je reklamac podána, či dozvěděl mohl, nebo v jiné lhůté, stanovené tímto VOP.

- 3. Reklamac musí obsahovat:
 - a) identifikaci reklamujícího Účastníka;
 - b) identifičaci údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu, nebo zjištěného stavu;
 - c) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamac; v případě reklamac výtčování a aktuální stav Měřídla;
 - d) kopii případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamac;
 - e) podpis Účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, vč. plné moci, resp. listiny dokládající oprávnění jednat v zastoupení. Dodavatel může v případě pochybností vyžadovat autorizaci podpisu Základníka a/nebo jeho úřední ověření.

4. Každá uplatněná reklamac bude jednotlivě vřizvena ve lhůtách stanovených závazným právním předpisem. Každá nová či opakovaná reklamac téže skutečnosti bude vřizvována jako samostatná. Vřizování oprávněné reklamac odkládá splatnost oprávněné reklamovaných platebních povinností, pokud i na základě oprávněné reklamac budou po jejím vřizvení platební povinnosti Základníka k Dodavateli existovat.

5. Základník je oprávněn písemně reklamovat Předpis záloh nebo Platební kalendář na příslušné období z důvodu jejich nepřiměřenosti nepožádá do splatnosti první takto předepsané zálohy, pokud se nedohodne s Dodavatelem jinak.

6. Dodavatel vřizvany k vřizvení reklamac tuto přestěří a výsledek šetření oznámí písemně Základníkovi ve lhůté 15ti kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Byla-li reklamac oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné upořádání rozdílů v platbách, a to nepožádá do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamac Dodavateli. Spodává-li důvod reklamac ve výtčování distribuce Komodit/y od PDS a Dodavatel reklamacje výtčování distribuce

v souladu s příslušným právním předpisem u PDS, lhůty shora uvedené po dobu vřizvování reklamac u PDS nebžijí. Základník bere na vědomí, že podaná reklamac nemá odkladný účinek na splatnost výtčování.

7. Pisemnou reklamací Základník uplatňuje jejím doručením na adresu sídla Dodavatele: První rodinná a.s., Olivova 2096/4, Nové Město, 110 00 Praha 1.

8. Účastníci si sjednávají, že případné spory budou řešit především smírnou cestou. Pokud se jim nepodaří případný spor urovnat tímto způsobem, může se Základník 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 věcné a místně příslušný soud.

O. Ostatní ujednání

1. Jsou-li ve Smlouvě a ve VOP ustanovení, 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 eventuelní smluvní mezery a změny platnosti dotčených právních předpisů.
3. Poždeji uzavřená Smlouva mezi Zákládníkem a Dodavatelem nahrazuje veškeré předchozí dohady, vč. dříve uzavřené Smlouvy ohledně těchto plnění, i když to v požději uzavřené Smlouvě není výslovně uvedeno.

P. Změny smluvních podmínek

1. Dodavatel je oprávněn tuto VOP měnit. Dodavatel oznámí změnu VOP Základníkovi nepoždeji 30 kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti, a to tak, že novelizované VOP zveřejní na Webových stránkách Dodavatele, popř. prostřednictvím webového kanceláře.

2. Pokud Základník se změnou VOP nesouhlasí, je oprávněn nepoždeji desátý den před dnem nabytí 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 Dodavateli. V opačném případě se novelizované VOP stávají závaznými pro další smluvní vztah podle Smlouvy.

3. Základník je povinen se s novelizovanými VOP seznámit.

4. Pokud Základník neodstoupí od Smlouvy s Dodavatelem z důvodu změny smluvních podmínek, platí, že změněná 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 Základníkem.

5. Odstoupení musí mít písemnou formu.

6. Dodavatel a Základník 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 Základníka;
- b) v případě změny čistě formálního charakteru, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran, vylpávající ze Smlouvy;
- c) údajů, které jsou čistě informačního charakteru a nejsou určeny dohodou Smluvních stran, zejména, ale nejen, sídlo Dodavatele, změna obchodní firmy Dodavatele apod.;
- d) z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem;

7. Změna VOP nemá vliv na případné výslovné odvolání, či odmítnutí souhlasu se zpracováním osobních údajů, které Základník učinil před účinností změny VOP.

8. V případě zvýšení Platby za dodávku Komodity bude novelizovaný Ceník zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele, popř. prostřednictvím webového kanceláře, nepoždeji 30 kalendářních dnů před dnem nabytí účinnosti zvýšené Platby za dodávku Komodity. V případě, že Základník se zvýšením Platby za dodávku Komodity nesouhlasí, je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to nepoždeji 10 dnů před nabytím účinnosti zvýšené neregulované složky Ceny za dodávku Komodity. V opačném případě se novelizovaný Ceník stává závazným pro další smluvní vztah podle Smlouvy. Základník bere na vědomí, že právo na odstoupení od Smlouvy z důvodu zvýšení Ceny za dodávku Komodity mu nevzniká v případě, kdy se jedná o novou cenu při prolongaci nebo trvání závazku po uplynutí základní doby trvání smluvního závazku či předchozí prolongace a která byla Základníkovi Dodavatelem před prolongací oznámena, v daném případě nedochází ke změně ceny ani ostatních smluvních podmínek ve smyslu právní úpravy Energetického zákona.

9. Základník je povinen se s novelizovanými Ceníkem seznámit.

10. V případě změny právní úpravy podmínek změny smluvních podmínek má přednost právní úprava Energetického zákona a podřímně Občanského zákoníku.

11. Dodavatel je oprávněn takové oznámení změny smluvních podmínek nebo zvýšení Ceny za dodávku Komodity spojit s jiným úkonem, např. výtčováními.

Q. Ochrana osobních údajů

1. Na všechny informace, které Základník sdělí Dodavateli, 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 Základníka a dalších osob, které jsou potřebné k tomu, aby bylo možné plnit ze Smlouvy uskutečnit bez nepřiměřených právních a věcných rizik pro Dodavatele i Základníka. 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, odeprít Základníkovi plnění závazku. Výtč osobních údajů zpracováváných za účely uvedenými v tomto odstavci je specifikováno na Webových stránkách Dodavatele, včetně přehledu subjektů, jímž mohou být osobní údaje Dodavatelem zpřístupněny. Osobní údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě.

3. Osobní údaje Základníka (spotřebitelé) je Dodavatel oprávněn zpracovávat za účelem nabízení obchodu nebo služeb za podmínky, že Základník nevysovil souhlas s tímto zpracováním. Nesouhlas musí být učiněn písemně. Pokud Základník nesouhlasí s tímto zpracováním osobních údajů již při uzavření Smlouvy, zamenatě tento nesouhlas na formuláři Smlouvy.

4. Osobní údaje shromážděné v souvislosti s uzavřením Smlouvy Dodavatel dále zpracovává za následujícími účely:

- a) vyhodnocování bonity a důvěryhodnosti základníka a analyzování těchto údajů;
 - b) provádění marketingových kampaní;
 - c) zkvalitnění péče o základníky;
 - d) k archivaci Smlouva a doklady souvisejících s poskytováním služeb Základníkovi po dobu 5ti let pro řešení případných sporů;
 - e) monitorování telefonické komunikace z důvodu zvyšování kvality poskytovaných služeb při nabízení obchodu a služeb, marketingových kampaní;
 - f) předávání jmen, příjmení a adresy Základníka, za účelem nabízení obchodu a služeb, v souladu s právními předpisy (za předpokladu, že Základník nevysovil souhlas, při vyslovení nesouhlasu postupuje Základník obdobně, jako je uvedeno v odst. 3 tohoto článku VOP).
5. V případě, že se Základník rozhodne odvolat svůj souhlas s některým z těchto účelů zpracování osobních údajů po uzavření Smlouvy, zasle odvolání souhlasu s tímto zpracováním v písemné podobě na adresu sídla Dodavatele.
6. Pokud Základník písemně požádá Dodavatele, má právo, v souladu s platnou právní úpravou, na poskytnutí informací o osobních údajích o něm zpracováváných, jakož i účelu a povaze zpracování osobních údajů. Základník je dále oprávněn požádat o opravu osobních údajů, pokud zjistí, že Dodavatelem zpracováváné osobní údaje neodpovídají skutečnosti. Další oprávnění Základníka, v souvislosti se zpracováním osobních údajů jsou uvedena na Webových stránkách Dodavatele včetně kontaktních údajů, kde můžete žádost uplatnit.
7. VOP jsou platné a účinné ode dne 1. října 2016.

V Praze dne 1. září 2016

První rodinnou a.s.

Ondřej Pečárek