

Obchodní podmínky lidskou řečí

Nechceme vám nic tajit. Proto na dalších stránkách najdete Všeobecné obchodní podmínky rozepsané tak detailně, jak nám zákon káže. Ale říkali jsme si, že byste třeba ocenili výtah toho nejdůležitějšího přeložený z právničtiny do běžné řeči. Tady ho máte.

- A. Dodávka energií od *První rodinné* probíhá na základě tzv. energetického zákona a podle souvisejících právních předpisů a technických norem.
- B. Zákazník s *První rodinnou* uzavře Smlouvou o sdružených službách dodávky (to znamená, že si od nás objednáte jak samotnou komoditu /elektrinu, plyn/, tak i její dodávku) a jako přílohu poskytnete informace a dokumenty identifikující jeho odběrné místo.
- C. Součástí smlouvy jsou také Všeobecné obchodní podmínky, Produktové podmínky, Ceník a Ceník poplatků.
- D. Cena energií je určena Ceníkem a Produktovými podmínkami „Energie z burzy“, ty najdete na zadní straně smlouvy. Kromě vlastní ceny za energii zahrnuje koncová cena také veškeré další poplatky dané platnými předpisy. Jde především o poplatky za distribuci energií a daně – tyto platby jsou u všech dodavatelů naprosto totožné.
- E. Po připojení k *První rodinné* je zákazníkům zaslán Plán záloh, který obsahuje rozpis plateb. Zákazník si může zvolit frekvenci i způsob platby záloh. Zálohy jsou splatné měsíčně, kvartálně nebo ročně. Přepłatky za energii ve výši nad 100 Kč vám vrátíme do 15 dnů od vyúčtování.
- F. Energie vám dodáme až k vám domů. Kvalita dodávek elektřiny i zemního plynu je naprosto stejná u všech dodavatelů, protože všichni používají totožnou distribuční síť. Zůstává vám váš původní elektroměr a plynoměr. Totožní lidé se stále ve stejné kvalitě a stejné rychlosti starají o odečty měřidel a opravy poruch sítě.
- G. Navzájem jsme povinni informovat se o důležitých změnách. Dejte nám vědět hlavně, když se změní vaše kontaktní údaje, přestěhujete se nebo se změní vaše příjmení.
- H. My vám budeme dodávat energie, ale i vy k nám máte povinnosti. Především umožnit distribuční společnosti odečet měřidel (elektroměru či plynoměru), za dodávky platit a spolupracovat s námi na tom, aby dodávky od nás byly bezproblémové.
- I. My jako dodavatel máme povinnost vám energie dodávat za sjednané ceny do vašeho odběrného místa.
- J. Ve specifických případech máme právo vám dodávky přerušit. Týká se to především případů, kdy dlouhodobě nehradíte účet za energie.
- K. Smlouvu uzavíráme vždy na tři roky. Především kvůli tomu, že energie na burze nakupujeme rok dopředu a pro dosažení nejlepší ceny potřebujeme vědět, jestli naším zákazníkem budete i v dalším období.
- L. V případě, že by váš účet za energie nebyl uhrazen, zašleme vám upomínku. První je zdarma, protože zapomenout může každý. Další upomínky jsou již zpoplatněny.
- M. Komunikovat spolu můžeme veškerými moderními prostředky. E-mailem, telefonicky nebo SMS zprávou. Připravujeme i zákaznický portál se všemi údaji o vašich odběrných místech.
- N. Pokud budete chtít cokoliv reklamovat, zašlete nám to prosím písemně. Vyjádříme se vám co nejdříve, ve většině případů do 15 dnů.
- O. Pokud by měly nastat nějaké změny v našich smluvních podmínkách, zveřejníme je předem, přesně podle energetického zákona. Cenu Energie z burzy na následující rok vždy vypočteme a zveřejníme 15. prosince aktuálního roku. Stejně tak zveřejníme nové ceny distributorů, které se vydávají většinou jednou ročně. Ty ale nemusíte až tak sledovat, protože jsou u všech dodavatelů naprosto stejné.
- P. Jak je poslední dobou nutným zvykem, i my vás upozorňujeme, že zpracováváme vaše osobní údaje v souvislosti s dodávkami energií. Veškeré informace o této problematice najdete v dokumentu Podmínky ochrany osobních údajů na našich internetových stránkách www.prvnirodinna.cz.