

# Obchodní podmínky lidskou řečí

Nechceme vám nic tajit. Proto ve [Všeobecných obchodních podmínkách](#) najdete vše rozepsané tak detailně, jak nám zákon káže. Ale říkali jsme si, že byste třeba ocenili výtah toho nejdůležitějšího přeložený z právníčtiny 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 /elektřinu, 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. Přepлаты za energie 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 odečít 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 vypočítáme 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 upozorníme, 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](http://www.prvnirodinna.cz).