

Všeobecné obchodní podmínky

První rodinná a.s., se sídlem Na Příkopě 583/15, Staré Město, 110 00 Praha 1,
IČ 05360668, DIČ CZ05360668, 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 služebch dodávky (dále jen „Smlouva“), tímto Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) společností První rodinná a.s. (dále jen „Dodavatel“), Produktovými podmínkami, jež upravují zvláštní práva a povinnosti vztahující se ke konkrétnímu produktu Dodavatele poskytovanému na základě Smlouvy Zákazníkovi (dále jen „Produktové podmínky“), aktuálním ceníkem (dále jen „Ceník“), ceníkem poplatků za doplňkové služby, sankcí a jiné poplatky (dále jen „Ceník poplatků“) a smluvní dokumentaci předchozího dodavatele elektřiny a/nebo zemního plynu (dále též „Komodity“) Zákazníka vztahující se k odběrnému místu (odběrným místem) Zákazníka uvedenému v této Smlouvě, a to zejména v rozsahu adresy tohoto odběrného místa (odběrných míst), četnosti záloh, doby trvání smlouvy s předchozím dodavatelem a v případě elektřiny též rezervovaného typu, líny, měření a distribuční sazby. (dále jen „Dokumentace předchozího dodavatele“). VOP jsou k dispozici Zákazníkům na webových stránkách Dodavatele www.prvnirodinna.cz (dále jen „Webové stránky Dodavatele“) a v zákaznickém centru Dodavatele. VOP, Produktové podmínky, Ceník, Ceník poplatků a Dokumentace předchozího dodavatele jsou nedílnou součástí Smlouvy.

2. Tyto VOP podrobněji upravují další vzájemné 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 podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých předpisů (dále jen „Energetický zákon“), a příslušných souvisejících právních předpisů a technických norem.

3. Pro účely Smlouvy a VOP jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s Energetickým zákonem a jeho prováděcími předpisy a souvisejícími právními předpisy (Cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERÚ“), technickými normami apod.). Společný název pro Dodavatele a Zákazníka je „Účastníci“, popř. „Účastníci Smlouvy“ nebo dále také „Smluvní strany“ a jednotlivé „Účastník“.

4. Ustanovení Smlouvy mají přednost před ustanoveními VOP, Produktovými podmínkami, Ceníkem i Dokumentací předchozího dodavatele, jsou-li s nimi v rozporu. Ustanovení Produktových podmínek mají přednost před ustanoveními VOP, jsou-li s nimi v rozporu.

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, název Zákazníka, datum narození, IČ, adresa trvalého bydliště, sídlo, číslo odběrného místa atd., jakožto i úplné a pravdivé vyplnění příslušnou Dokumentací předchozího dodavatele, od něhož má být Změna dodavatele v prospěch Dodavatele uskutečněna, a to před začátkem poskytování sdružených služeb. Zákazník bere na vědomí, že informace jím poskytnuté má Dodavatel za pravdivé a na základě takových informací dodaných Zákazníkem pak zahajuje proces změny dodavatele v odběrném místě Zákazníka. Poskytnutí neúplných či nepravdivých informací, rozhodných pro uzavření Smlouvy, může mít za následek neplatnost Smlouvy ex tunc, tzn. na Smlouvu bude prohlášeno, jakoby nebyla platná uzavřeno 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.

2. Před zahájením dodávky Komodit/y do odběrného/ých místa/míst Zákazníka, jakož i kdykoliv v průběhu tohoto dodávky, je Dodavatel oprávněn od Zákazníka požadovat informace potřebné pro řádné plnění Smlouvy. Rovněž je Dodavatel oprávněn po Zákazníkovi požadovat informace potřebné pro řádnou identifikaci osob oprávněných jednat jménem nebo za Zákazníka (dále jen „Zástupce Zákazníka“). V zájmu zabezpečení řádného plnění Smlouvy, bere 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 uzavření Smlouvy zejména (ale nejen) s osobami jiné národnosti 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 pravosti a pravdivosti obsahu předložených dokumentů Zákazníkem, přičemž Dodavatel je oprávněn odmítnout přijetí dokumentu, a jehož pravosti, či pravdivosti obsahu má důvodné pochybnosti.

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

6. Zákazník se zavazuje všechny vrzené 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.

7. Dodavatel je oprávněn při kontaktu se Zákazníkem nebo Zástupcem Zákazníka požadovat identifikaci podle pravidel stanovených Dodavatelem. Dodavatel je oprávněn požadovaný úkon neprobrat, 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 uděleného Zástupci Zákazníka.

8. V případě uzavření, změny a ukončení 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

1. Smlouva může být uzavřena i jinak než písemnou formou. Písemnou formu Smlouvy je nutné dodržet v případě stanoveném právními předpisy, či v případě, kdy písemnou formou požaduje kterýkoliv Účastník smluvního vztahu. Podpisem Smlouvy se rozumí i takové formy souhlasu se zněním Smlouvy, které jsou projevem způsobem stanoveným Dodavatelem 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, zasláném 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 se zněním smluvního dokumentu.

4. Sejdáním Smlouvy, nebo sejdáním dodatku ke stávající Smlouvě Zákazník stvrzuje, že se seznámil se zněním smluvních dokumentů, zejm. s tímto VOP, Produktovými podmínkami, Ceníkem, Ceníkem poplatků a Dokumentací předchozího dodavatele, obdržel je, přijímá je a zavazuje se jimi řídit.

5. Je-li Smlouva uzavřena 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 (dále jen „Občanský zákoník“), 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 smlouvy, zahrnující distribuci elektřiny a/nebo zemního plynu do odběrného místa Zákazníka, jakož i smlouvy o připojení odběrného 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 zejména dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovaná část konečné ceny dodávky zemního plynu (tzn. související služby v plynnosti) stanoví ERÚ cenovým rozhodnutím. Ceník platný v době realizace dodávek Komodit/y je zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele. Regulovaná a neregulovaná část konečné ceny dodávky zemního plynu jsou také dále společně označovány jako „Platba za dodávku zemního plynu“ nebo „Platba za dodávku Komodit/y“. K Platbě za dodávku zemního plynu budou dále připočteny příslušné daně (daň ze zemního plynu, daň z přidané hodnoty), event. jiné povinné platby dle platných právních předpisů.

2. Konečná cena dodávky elektřiny je tvořena zejména dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovaná část konečné ceny dodávky elektřiny (tzn. související služby v elektroenergetice) stanoví ERÚ cenovým rozhodnutím. Ceník platný v době realizace dodávek Komodit/y je zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele. Regulovaná a neregulovaná část konečné ceny dodávky elektřiny jsou také dále společně označovány jako „Platba za dodávku elektřiny“ nebo „Platba za dodávku Komodit/y“. K Platbě za dodávku elektřiny budou dále připočteny příslušné daně (daň z elektřiny, daň z přidané hodnoty), event. jiné povinné platby dle platných právních předpisů.

3. V případě, že Zákazník požaduje dodávku zemního plynu/elektriny osvobozenou od daně ze zemního plynu/elektriny a je držitelem oprávnění k nabytí zemního plynu/elektriny osvobozených od daně, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost, způsobem stanoveným příslušným právním předpisem Dodavateli doložit. Pokud Zákazník takto nabytí Komoditu osvobozenou od daně z příslušné Komodity nebo její část užívá pro jiné účely, nelze stanovit příslušný právní předpis pro její osvobození, případně nabude Komoditu bez daně z jiného důvodu, je povinen takto osvobodit Dodavatele Komoditu příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem).
4. V případě, kdy Zákazník pozbude oprávnění nabytí Komoditu osvobozenou od daně z příslušné Komodity, případně dojde ke změně osvobození Zákazníka od daně z příslušné Komodity, musí tuto skutečnost neprodělně oznámit písemně Dodavateli; Zákazník odpovídá Dodavateli za jakékoli porušení povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím Komodit osvobozených od daně. Z toho důvodu Zákazník uhradí Dodavateli zůlno vzniklou Zákazníkovým porušením příslušného právního předpisu upravujícího daňovou povinnost v souvislosti s dodávkou Komodity a neoznaměním Dodavateli o svém požití nebo změně oprávnění nabytí Komoditu osvobozenou od daně z příslušné Komodity.
5. Platba za dodávku Komodit/y se účtuje ve výši stanovené příslušným Ceníkem produktové řady sjednané ve Smlouvě, platným v době odběru Komodit/y
6. Ceny služeb jsou zpravidla účtovány v českých korunách (Kč), pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

E. Vyučtování a platební podmínky

1. Faktury s vyučtováním Platby za dodávku Komodit/y odešle Dodavatel Zákazníkovi ve lhůtě stanovené platnými právními předpisy na sjednanou zasilací adresu uvedenou ve Smlouvě. V případě opožděné součinnosti PDS tam, kde je vyžadována, neběží po dobu takového opoždění Dodavateli 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. Vyučtování 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 nálezitostí dle příslušných právních předpisů. Při změně výše Platby za dodávku Komodit/y nebo změny Smlouvy je povinen Dodavatel nebo příslušný PDS, pokud ke změně ceny dojde v průběhu fakturačního období, spotřebu Komodit/y rozlišenou 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 Občanského zákoníku.
3. Pokud je mezi Zákazníkem a Dodavatelem uzavřeno více Smluv, může Dodavatel Zákazníkovi fakturovat Platby za dodávku Komodit/y vždy jednou sdruženou fakturou na celkovou částku, ve které budou jednotlivé fakturované zálady a dodávky Komodit/y rozlišeny. Pokud má Zákazník a Dodavatel uzavřeno jednu Smlouvu s uvedením více odběrných míst, Dodavatel Zákazníkovi fakturuje Platby za dodávky Komodit/y zpravidla jednou sdruženou fakturou na jednu částku, ve které budou platby za jednotlivé fakturované zálady a dodávky Komodit/y rozlišeny podle jednotlivých odběrných míst.
4. V průběhu zúčtovacího období platí Zákazník Dodavateli pravidelně zálady; jejich výše je stanovena ve Smlouvě. V případě, že výše zálah není ve Smlouvě výslovně sjednána, je Dodavatel oprávněn určit výši zálah nejvíce v rozsahu dříve předpokládané spotřeby Komodit/y Zákazníkem v následujícím zúčtovacím období. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, platí Zákazník zálahy měsíčně dle splatnosti uvedené v tzv. „Plánu zálah“. 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 zálah vystavením nového Plánu zálah změnit. Zákazníkem zaplacené zálahy v příslušném zúčtovacím období budou započteny v příslušné výúčtovací faktuře. Zákazník bere na vědomí, že v případě nehrazení zálah v souladu s Plánem zálah porušuje smluvní podmínky a vystavuje se tak případnému přerušení dodávek do odběrného 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), nebudou-li součástí faktury s vyučtováním Platby za dodávku Komodit/y, mohou být vyučtovány samostatnými fakturami. Samostatné faktury jsou splatné zpravidla nejpozději 15. den ode dne odeslání faktury. Faktury jsou odeslány zpravidla nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne jejich vystavení. Zákazník se zavazuje tyto ostatní platby, resp. tyto samostatné faktury, řádně uhradit.
6. Všechny platby, které jsou Účastníci Smlouvy povinni hradit 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.
7. Všechny platby se provádí způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny na faktuře nebo v Plánu zálah.
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 Zákazníkovi písemným oznámením druhému Účastníkovi. Změna bankovního spojení je pak mezi Účastníky účinná ode dne doručení písemného oznámení druhému Účastníkovi.
10. Případně neidentifikované platby [zejména ty, které byly Zákazníkem hrazeny pod nesprávným variabilním symbolem nebo bez variabilního symbolu] hrazené Zákazníkem na bankovní účet Dodavatele a/nebo přeplatky z vyučtování může Dodavatel započítat na své nejstarší splatné pohledávky vůči Zákazníkovi, nebo zálahy vymáhat Plánem zálah vůči Zákazníkovi, a to jak splatné, tak před splatností, nebo ty, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí či které nelze uplatnit před soudem nebo u jiného proměněného. Dlužník není oprávněn k volbě pořadí úhrady dluhů, které plní podle § 2333 Občanského zákoníku. Nezapočtené přeplatky výšší než 100 Kč vrátí Dodavatel Zákazníkovi na jeho účet, popř. poštovní poukázkou, nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce po měsíci, kdy bylo vystaveno vyučtování, pokud se Účastníci nedohodnou jinak. Přeplatky nepřevyšující 100 Kč Dodavatel nevrací a převádí je 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 vyučtovatovou částku inkasovat kdykoli po vystavení faktury. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Zákazníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Zákazníka uhradit vyučtování, zálahovou platbu či jakýkoli 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 Komoditu vymezenou množstvím a časovým průběhem (Zákazníci a průběhovými měřeními) v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy a zajistit na vlastní jméno a vlastní účet související služby v plněním, resp. v elektroenergetice. Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli Platbu za dodávku Komodity včetně příslušných daní, event. jiných poplatků stanovených platnými právními předpisy.
2. Dodavatel zahájí dodávku Komodit/y do každého odběrného 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.
3. Dodávka (odběr) Komodit/y je zahájena okamžikem účinnosti registrace Změny dodavatele v systému operátora trhu s elektrinou a zemním plynem, OTE, a.s. a uskutečňuje se za podmínek stanovených touto Smlouvou a na základě podmínek distribuce elektriny a zemního plynu stanovených PDS.
4. Měření dodávek Komodit/y, včetně vyhodnocení a předávání výsledků měření a dalších nebytných informací pro vyučtování dodávek Komodit/y, je zajišťováno PDS podle příslušného právního předpisu, a to prostřednictvím měřidla, li, plynoměru, resp. elektroměru nálezčícího k příslušnému odběrnému místu Zákazníka (dále jen „Měřidlo“).
5. Pokud při změně Dodavatele dojde k výměně splde 51 odst. 4 nebo 74 odst. 2 Energetického zákona, a PDS vyúčtuje Dodavateli platbu za služby distribuční soustavy poskytnuté v tomto období, je Dodavatel oprávněn tyto náklady přičítovat Zákazníkovi v řádném vyučtování 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 podle Dokumentace předchozího dodavatele s Dodavatelem.

G. Práva a povinnosti Účastníků Smlouvy

1. Dodavatel a Zákazník se zavazují při plnění Smlouvy postupovat v souladu s těmito VOP, pravidly příslušného PDS, v jehož zařízení je odběrné místo Zákazníka připojeno, jako jsou Pravidla provozování distribuční soustavy (dále jen „PPDS“), Podmínky distribuce elektriny (dále jen „PDE“), v případě zemního plynu též Řád provozovatele přepravní soustavy a Řád provozovatele distribuční soustavy (dále jen „Řád PDS“) a dále 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 třetím osobám, vyjma případu, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje 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 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, zasilací adresy Účastníků, či Zástupce Zákazníka, informace o ztrátě dokumentu zásadního významu a dalších informací, které by měly, nebo mohly mít, vliv na plnění Smlouvy. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací, dle k tíži povinného Účastníka.
4. Zákazník je oprávněn udělit třetí osobě (např. konzultantovi, který s ním uzavřel v zastoupení Dodavatele Smlouvu) přístup do záznamového portálu, aby v souladu s jeho pokyny a na základě do údajů Zákazníka a/nebo b) prováděl úprav podmínek Smlouvy. Zákazník v takovém případě bere na vědomí, že Dodavatel nese odpovědnost za případné nedodržení Zákazníkových pokynů takovou třetí osobou.

H. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník je povinen uhradit Dodavateli Platu za dodávku Komodit/y a poskytnutých služeb, včetně příslušných daní, event. jiných poplatků stanovených platnými právními předpisy, jakožto i další případné platby související se Smlouvou (např. smluvní poplatky, náhrady škody, úroky z prodlení a jiné náklady).
2. Zákazník je povinen zajistit přístup PDS (popř. Dodavateli) k Měřidlu na každém svém odběrném 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 odběrného místa. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k Měřidlu a nesdělí-li ověřitelné a pravdivé údaje o naměřeném množství Komodit/y ve lhůtě do 3 dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu Měřidla, vyzítuje Dodavatel spotřebu Komodit/y podle spotřeby za minulý srovnatelný období nebo výpočet podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů. Stejným způsobem je Dodavatel oprávněn vyzítovat spotřebu Komodit/y v případě poruchy Měřidla. Zákazník je povinen Dodavateli nebo PDS o poruše Měřidla písemně vyznamenat bezodkladně po jejím zjištění. Odečet je prováděn PDS v souladu s platnými právními předpisy, a to zpravidla jednou za fakturační období.
3. Zákazník je povinen udržovat své odběrná 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 neprodlené odstranění.
4. Zákazník je povinen provádět dostupná technická opatření zamezující ovlivňování kvality Komodit/y v neprospekch ostatních účastníků trhu s příslušnou komoditou.
5. Zákazník je povinen odebrat Komoditu/y za dohodnutých podmínek pouze přes Měřidlo, které připojí PDS nebo jin pověřené osobu, Zákazník nesmí s Měřidlem jakkoli manipulovat, do Měřidla jakkoli zasahovat či porušit jistění (plombu).
6. 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 zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, v platném znění. Dodavatel je povinen zahájit rozhodné skutečnosti až od okamžiku doručení písemného a výslovného oznámení ze strany Zákazníka.
7. Zákazník se zavazuje ode dne zahájení dodávek umožnit Dodavateli dodávat Komoditu do jeho odběrného místa po celou dobu trvání závazku podle Smlouvy a v předmětném odběrném místě/předmětných odběrných místech, od něho odebrat Komoditu. Povinnost Zákazníka umožnit Dodavateli dodávat do jeho odběrného místa po celou dobu trvání závazku podle Smlouvy zahrnuje i závazek zdržet se jakéhokoli jednání, v důsledku kterého by ode dne zahájení dodávky Komodity nebylo v odběrném místě instalované Měřidlo nebo byla přerušena dodávka Komodity; pokud taková situace nastala přede dnem zahájení dodávek Dodavatelem, je Zákazník povinen odstranit příčiny, pro které bylo Měřidlo demontováno nebo byla přerušena dodávka Komodity, do 5 dnů ode dne zahájení dodávky. Zákazník bere na vědomí, že porušení povinnosti dle tohoto odstavce je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy.
8. Zákazník se dále zavazuje poskytovat Dodavateli veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby Smlouva mohla být řádně plněna (zejména aby proběhla Změna dodavatele) a nečiní, výjma 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. existence Zákazníka doložit všechny požadované, úplné a pravdivé údaje potřebné k procesu Změny dodavatele v předpokládané lhůtě apod.) či úkonů směřujících k ukončení smluvního vztahu Zákazníka s předchozím dodavatelem. Povinnost oznámit změny 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. Neposkytnutí součinnosti podle tohoto odstavce je podstatným porušením Smlouvy a Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit.
9. Pokud Dodavatel v průběhu procesu Změny dodavatele v odběrném místě Zákazníka zjistí, že bylo Měřidlo v odběrném místě demontováno v důsledku neplnění smluvních povinností Zákazníka vůči předchozímu dodavateli v odběrném místě, jedná se o podstatné porušení Smlouvy a Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit.
10. Zákazník není oprávněn postupit své pohledávky za Dodavatelem, ani postupit 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.
12. Zákazník je povinen respektovat opatření v souvislosti se stavem nouze nebo hrozcím stavem nouze aplikovaným v PPDS, PDE a Řádu PDS. Dodavatel je oprávněn pro tyto případy dodávky Komodity omezit nebo je změnit a Zákazník je povinen tato opatření strpět.

I. Práva a povinnosti Dodavatele

1. Dodavatel je povinen dodat Komoditu do odběrného místa Zákazníka vymezené množstvím a časovým průběhem (Zákazníci s průběhovým měřením) v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy a zajistit na vlastní jméno a vlastní účet související služby v plynárenství, resp. v elektroenergetice. Dodávka je splněna přechodem sjednaného množství Komodity přes Měřidlo do místa spotřeby Zákazníka.
2. Dodavatel se zavazuje převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylky podle příslušných právních předpisů; takovému Dodavatele nevzniká v případě souběžné dodávky více dodavatelů do místa spotřeby Zákazníka, tím není dotčena povinnost Zákazníka podle článku H. odst. 7. těchto VOP.
3. Dodavatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem a za tímto účelem předat třetí osobě osobní údaje zpracované v rozsahu uvedeném v těchto VOP. Zákazník mu s tímto postupem uděluje výslovný souhlas.
4. Zákazník uděluje Dodavateli přdem souhlas s postupem Smlouvy podle § 1895 Občanského zákoníku.
5. Dodavatel je oprávněn jakékoli změny či informace (výjma případů uvedených v článku O. odst. 1. a 3. VOP) Zákazníkovi sdělovat jejich uveřejněním na Webových stránkách Dodavatele a Zákazník je povinen se s nimi seznámit.
6. Vyjde-li po uzavření Smlouvy najevo, že Zákazník byl k dočasnému odběrnému místu vůči předchozímu dodavateli v prodlení s úhradou sjednané zálohy nebo vyzúčtování dodávky Komodity a/nebo v případě, že byla mezi Smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka dít Jistotu Dodavateli před započtením dodávky Komodity/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 vůči povinnosti Dodavatele dodat Zákazníkovi Komoditu podle Smlouvy. Dodavatel je oprávněn jednostranně bez dalšího složením Jistotu započítat na jakoukoliv pohledávku za Zákazníkem, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 15 dní. Dodavatel je povinen o provedení zápočtu Zákazníka informovat. Zákazník je povinen do 15 dnů doplnit Jistotu na původně sjednanou výši, nedohodnou-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 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 Zákazníkem pohledávku, a to do 30 dnů od vzniku té skutečnosti, která nastane dříve.

J. Přerušení nebo ukončení dodávky

1. Přerušením dodávky 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 přerušením a obnovením dodávky Komodit/y do odběrného místa hradí Zákazník dle platného Ceníku poplatků vydaného Dodavatelem na základě nákladů PDS spojených s odpojením a/nebo přerušením dodávky do jednoho odběrného místa. Ostatní služby, které nejsou poskytovány podle tohoto Ceníku poplatků, a o jejich výkoně Zákazník požádá, podléhají zaplacení podle platného ceníku služeb příslušného PDS. Aktuálně platný Ceník poplatků je uvedený na Webových stránkách Dodavatele.

4. Přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y je Dodavatel oprávněn provést s ohledem na rozklad neoprávněného odběru a zjištění, ve kterém odběrném místě Zákazníka je neoprávněný odběr prováděn. Nelže-li určit místo neoprávněného odběru, rozhodne Dodavatel, ve kterém místě spotřeby Zákazníka dodávku Komodit/y přerušit nebo ukončit. Zákazník bere na vědomí, že přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y provede příslušný PDS na žádost Dodavatele a na náklady Zákazníka. Přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y Zákazník není oprávněn bránit, jinak nese odpovědnost za náklady a škody v důsledku takového jednání Zákazníka vzniklé.
5. Při přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y, ke kterému došlo v souvislosti s porušením Smlouvy Zákazníkem, resp. z důvodu neoprávněného odběru, nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody a/nebo útlého zisku. Přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y z důvodu neoprávněného odběru bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnout jinak. Dodavatel podá žádost o přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y příslušnému PDS.

K. Ukončení Smlouvy

1. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka se považuje zejména: a) opakované neplnění smluvních platebních povinností ze strany Zákazníka (tj. jakákoliv úhrada záloh, faktur za sdružené služby dodávky Komodit/y, vč. dalších plateb podle Cenového rozhodnutí ERÚ, smluvního poplatku, smluvní pokuty, úroky z prodlení) nebo platebních 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 sazbě Zákazníka ve smyslu Energetického zákona; nebo c) jiné podstatné porušení povinností zvlášť specifikované ve Smlouvě, těchto VOP nebo platných právních předpisech.
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 neposkytnutí nebo nezajištění distribučních služeb; nebo b) splnění vůči Dodavateli vůči Zákazníkovi v prodlení se zaplacením po obdržení písemné výzvy Zákazníka k zaplacení a marným uplynutí 14denní 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 předpisech.

3. Je-li Zákazník v postavení spotřebitele a pokud byla Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, je Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 zákona Občanského zákoníku oprávněn písemně od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoli sankce do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. V případě řádného odstoupení od Smlouvy Dodavatel vrátí Zákazníkovi zaplacené finanční částky do 14 dnů od účinnosti odstoupení od Smlouvy, není-li Dodavatelem stanovena delší lhůta. Pokud Zákazník výslovně požádal, aby poskytováni Komodit začala během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, zaplatí Dodavatel částku úměrnou rozsahu provedených dodávek Komodit v porovnání s celkovým sjednaným rozsahem dodávek do okamžiku účinnosti odstoupení od Smlouvy. Pro odstoupení od Smlouvy se může Zákazník (není to však jeho povinnost) inspirovat formulárem pro odstoupení od smlouvy dle nařízení vlády č. 363/2013 Sb., který je součástí Smlouvy, resp. předšlavními informacemi (může jej být akopirovat, vyplnit a zaslat na adresu Dodavatele, nebo jej použije jako vzor pro vytvoření vlastního formuláře pro odstoupení od smlouvy). Faktické ukončení dodávek a odběru Komodit/y podle Smlouvy se řídí PPDS, PDE a Řádem PDS.

4. Každý Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud je vůči druhému Účastníkovi, který sám na sebe podal insolvenční návrh, zahájeno insolvenční řízení. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit také pokud existují skutečnosti, pokud kterých lze mít důvodné za to, že Zákazník nebude plnit své platební povinnosti (např. zveřejnění v registru dlužníků či jiném rejstříku/registru svědčícím o platební schopnosti Zákazníka).

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 Dodavateli je třeba zaslat na adresu sídla Dodavatele: První rodná a.s., se sídlem Na Příkopě 583/15, Staré Město, 110 00 Praha 1. 6. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji jednostranně písemně vypovědět kterýmkoliv Účastníkem Smlouvy, s vypovědní dobou 3 měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemně vypověď doručena druhému Účastníkovi.

7. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník ve lhůtě nejdříve 9 a nejpozději 5 kalendářní měsíce před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, neoznámí písemně Dodavateli, že trvá na jejím ukončení, smluvní vztah se automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla sjednána, a to i opakovaně.

8. Z důvodu podstatného porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka uvedených zejména v čl. 8. odst. H. odst. 7. a 8. a 9. těchto VOP, může být Zákazníkovi účtován smluvní poplatek. Výše smluvního poplatku je uvedena ve Smlouvě, popř. v Ceníku poplatků. Zaplacením smluvního poplatku dle toho odstavce není dotčeno právo Dodavatele na odstoupení od Smlouvy ani nárok Dodavatele na náhradu škody v plné výši.

9. Smlouva může být ukončena kdykoli písemnou dohodou Účastníků Smlouva, 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 Dodavateli písemně požadavek na trvalé ukončení odběru Komodit/y v odborném místě, s uvedením důvodu a pozdějším dnem trvalého ukončení odběru, a to nejméně 30 dnů před tímto dnem. Dodavatel je povinen tento požadavek posoudit. Na ukončení Smlouvy dohodou není právní nárok a každá žádost bude individuálně posouzena. V případě, že Dodavatel odmítne dohodu uzavřít, a přesto dále v místě spotřeby k zneškodnění dodávek ze strany Dodavatele, jedné se o podstatné porušení Smlouvy ve smyslu článku H. odst. 7. těchto VOP. Dodavatel však neodmítne uzavřít dohodu, pokud Zákazník uzavře s Dodavatelem smlouvu se stejnými nebo obdobnými parametry v jeho novém odborném místě. Pokud bude Dodavatel s dohodou souhlasit, zajistí ukončení smlouvy o distribuci uzavřené s příslušným PDS pro zajištění dodávek Komodit/y do předmětného odborného místa v nejbližší možnou dobu dle podmínek příslušného PDS.

10. Zákazník může Smlouvu ukončit bez nároku Dodavatele na úhradu smluvního poplatku odstoupením v těchto případech: a) na základě porušení povinnosti Dodavatele dle článku K. odst. 2. těchto VOP; b) na základě pravomocného rozhodnutí příslušného insolvenčního soudu o prohlášení úpady Dodavatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpady a způsobech jeho řešení (Insolvenční zákon), v platném znění; c) z důvodu zániku odborného místa z důvodu stojícího mimo vůli Zákazníka; d) z důvodu prokazatelného ukončení podnikání Zákazníka; e) v případech, které stanoví právní předpis nebo v případech vyplývajících z jiných právních skutečností.

11. 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;

12. Opustí-li Zákazník odborné 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 odborné místo. Pokud Zákazník neumožní přístup k Měřídlu – jeho odebrání – pak je Smlouva platná až do dne skutečné demontáže Měřidla nebo do provedení řádného odebrání 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 odebrání.

13. Změna odběratele v daném odborném místě bez přerušení dodávky a bez změny Dodavatele (tzv. přepis odborného místa) je podmíněna řádným ukončením Smlouvy a vyrovnáním veškerých závazků Zákazníka vůči Dodavateli, jinak je Dodavatel oprávněn tuto změnu odmítnout.

14. V případě, že je mezi Zákazníkem a Dodavatelem sjednána dodávka více druhů Komodit a v průběhu trvání smluvního vztahu dojde k redukci poskytovaných sdružených služeb dodávky Komodit, Smlouva jako celek nezanklá a platí nadále v rozsahu poskytování sdružených služeb dodávek tý Komodit, jejíž poskytování nebylo ukončeno. Smlouva zaniká až ukončením poskytování sdružených služeb dodávek poslední sjednané Komodit.

L. Úroky z prodlení a další smluvní poplatky

1. Při prodlení prodlení s úhradou kterékoli splatné dlužno nebo jeho části podle Smlouvy, je povinný 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. Toto ustanovení se netýká smluvních vztahů se spotřebiteli, kteří jsou povinni uhradit záložný úrok z prodlení ve výši stanovené příslušným právním předpisem.

2. Zákazník je povinen zaplatit Dodavateli smluvní poplatek dle platného Ceníku poplatků v souvislosti s vystavenými písemnými upomínkami a/nebo upomínkami zasílanými prostřednictvím datových schránek provozovaných Českou poštou, tj. je-li Zákazník právnická osoba, a/nebo upomínky zasílané Zákazníkovi prostřednictvím zákaznickém portálu Dodavatele (do kterého se Zákazník přihlásí dle pokynů Dodavatele, např. zadáním svých identifikačních údajů v rozsahu zákaznického čísla, čísla Smlouvy nebo data narození) a/nebo upomínky zasílané 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, idou 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 náhrada, náklady na zaslání upomínek a jiné upomínání Zákazníka jakož i náklady vypláné pohledávky.

4. 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/přechodného 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 zasluku přijmout nebo pošta vrátí zasluku jako nedoručenou. V takových případech sjednávají Účastníci, že účinky doručení nastanou následujícího dne po dni, ve kterém se nedoručené zasluku vrátila odeslateli. Sdělení, určená všem Zákazníkům, doručuje Dodavatel každému Zákazníkovi pouze prostřednictvím uveřejnění těchto sdělení na Webových stránkách Dodavatele, výjma sdělení uvedených v článku O. odst. 1.

2. a 3. těchto VOP. Dnem umístění a zřizování 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 peněžních pohledávek Dodavatele může Dodavatel doručovat Zákazníkovi též formou textové zprávy (SMS) na poslední Dodavateli známé mobilní telefonní číslo Zákazníka, formou e-mailu na poslední Dodavateli známou e-mailovou adresu Zákazníka nebo prostřednictvím datových schránek provozovaných Českou poštou, s.p., je-li Zákazník právnická osoba nebo telefonicky na telefonní číslo Zákazníka. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli písemně každé zavedení, změnu nebo zrušení shora uvedených kontaktních údajů ve shora uvedeném smyslu.

2. Zákazník uděluje výslovný souhlas se zasláním zpráv, informací, urgencí či jiných sdělení ve věci této Smlouvy a jejího plnění ze strany Dodavatele prostřednictvím elektronických prostředků (zejména e-mailem nebo v rámci zákaznického portálu) nebo prostřednictvím SMS zpráv, pokud má Dodavatel takový kontakt Zákazníka k dispozici.

3. Ustanovení o jiném způsobu doručování, nežli je doručování listinných písemností prostřednictvím licencovaných poskytovatelů poštovních služeb se nevztahuje na písemná právní jednání vedoucí k ukončení Smlouvy, podle těchto VOP.

N. Reklamacce 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. Reklamující Účastník uplatní vůči druhému Účastníkovi výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě, a to v jakékoliv formě (např. písemně, osobně nebo telefonicky) neprodle poté, co měla Smluvní strana možnost vady zjistit, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne splatnosti vyúčtování a/nebo ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy se reklamující Účastník Smlouvy dozvěděl o skutečnosti, v důsledku které je reklamacce podána, či dozvědět mohl, nebo v jiné lhůtě, stanovené tímto VOP.

3. Reklamacce musí obsahovat: a) identifikaci reklamujícího Účastníka; b) identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu, nebo zjištěného stavu; c) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamacce; v případě reklamacce vyúčtování i aktuální stav Měřidla; d) kopii případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamacce; e) podpis Účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, vč. plné moc. resp. listiny dokládající oprávnění jednat v zastoupení. Dodavatel může v případě pochybnosti vyžadovat autorizaci podpisu Zákazníka a/nebo jeho úřední ověření.

4. Každá uplatněná reklamacce bude jednotlivě vyřizena ve lhůtách stanovených závazným právním předpisem. Každá nová či opakovaná reklamacce téže skutečnosti bude vyřizována jako samostatná.

5. Zákazník je oprávněn reklamovat Plán záloh na příslušné období z důvodu jejich nepřiměřenosti nejpozději do splatnosti první takto předepsané zálohy, pokud se nedohodne s Dodavatelem jinak.

6. Dodavatel vyzvaný k řízení reklamace tuto přešetří a výsledek šetření oznámí písemně Zákazníkovi ve lhůtě 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Byla-li reklamace oprávněná, bude neprodávě provedeno vzájemné vypočítání rozdílů v platbách, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace Dodavatelem. Spočívá-li důvod reklamace ve neodpovídání distribuce Komodití/ y od PDS a Dodavatel reklamuje vyúčtování distribuce v souladu s příslušným právním předpisem v PDS, lhůty shora uvedené po dobu vyřizování reklamace v PDS nelžší a dále se prodlužují o 2 pracovní dny. Zákazník bere na vědomí, že podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování. V případě, že byla reklamace oprávněná, je Zákazník oprávněn po Dodavateli požadovat do 1 měsíce od uplynutí lhůty pro podání reklamace náhradu nákladů spojených s jejím uplatněním, kterými jsou náklady např. na poštovné a balné či náklady spojené s cestou do příslušného centra Dodavatele apod.

7. Reklamací Zákazník uplatňuje jejím doručením na adresu sídla Dodavatele: První rodinná a.s., se sídlem Na Žižkově 583/15, Staré Město, 110 00 Praha 1 nebo na e-mail uvedený ve Smlouvě, popř. jiným způsobem doručování uvedených v těchto VOP.

8. Účastníci si sjednávají, že případné spory budou řešeny především smírnou cestou. Pokud se jim nepodaří případný spor urovnat tímto způsobem, má Zákazník v postavení spotřebitele v souladu s platnými právními předpisy právo na mimosoudní řešení sporu při uzavření Smlouvy nebo z plnění Smlouvy před Energetickým regulačním úřadem, www.eru.cz, Masarykov náměstí 5, 586 01 Jihlava, tyto-li se spor dodávek Komodití, nebo před Českou obchodní inspekcí, www.coi.cz, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, v ostatních případech. Na žádost zákazníka v postavení spotřebitele je bude Dodavatel v případě konkrétního sporu informovat o orgánu příslušném pro mimosoudní řešení daného sporu v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. V případě Zákazníka, kteří Smlouvu uzavřeli jako podnikatelé při své podnikatelské činnosti, se ve smyslu § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, sjednává místní příslušnost Obvodního soudu pro Prahu 1, případně Městského soudu v Praze.

O. Změny smluvních podmínek

1. Dodavatel je oprávněn tyto VOP měnit. Dodavatel zveřejní a Zákazníkovi oznámí změnu VOP nejpozději 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. i jiným vhodným způsobem a zákazníkovi oznámí jedním ze způsobů doručování uvedených v těchto VOP (dle volby Dodavatele). Pokud Zákazník se změnou VOP nesohlasí, je oprávněn nejpozději 10 dní předem dnem nabytí účinnosti změny VOP od Smlouvy písemně 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, neúčít-li Zákazník později den účinnosti odstoupení. V opačném případě se novelizované VOP stávají závaznými pro další smluvní vztah podle Smlouvy.
2. Změna VOP nemá vliv na případné výslovné odvolání, či odmítnutí souhlasu se zpracováním osobních údajů, které Zákazník učinil před účinností změny VOP.
3. V případě zvýšení neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity z důvodu novelizované Cenu nebo z důvodu změny vzorce neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity uvedeného v Produktových podmínkách, v jehož důsledku dojde ke stálému zvýšení neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity, budou nový Ceník, resp. Produktové podmínky, zveřejněny na Webových stránkách Dodavatele, popř. i jiným vhodným způsobem a Zákazníkovi oznámeny jedním ze způsobů doručování uvedených v této Smlouvě (dle volby Dodavatele). Dodavatel takovou změnu zveřejní a Zákazníkovi oznámí nejpozději 30 kalendářních dnů předem dnem nabytí účinnosti zvýšené neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity. V případě, že Zákazník se zvýšením neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity nesohlasí, je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit, a to nejpozději 10 dní před nabytím účinnosti zvýšené neregulované složky ceny za dodávku Komodity. V opačném případě se zvýšená neregulovaná konečná část ceny za dodávku Komodity stává závaznou pro další smluvní vztah podle Smlouvy. Odstoupení je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno Dodavateli, neúčít-li Zákazník později den účinnosti odstoupení. Zákazník bere na vědomí, že právo na odstoupení od Smlouvy z důvodu zvýšení neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity mu nevzniká, pokud a) se jedná o novou cenu v důsledku jejího vývoje na burze POWER EXCHANGE CENTRAL EUROPE, a.s., IČ: 278 65 444 (dále jen „PXE“) nebo b) uplyne doba, na kterou byla Zákazníkovi Dodavatelem nastavena levnější cena neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity proti ceně sjednané ve Smlouvě např. formou slevy sjednané v dodatku ke Smlouvě nebo stanovené veřejným přístupem ve smyslu § 2884 a nsl. Občanského zákoníku. V daném případě tak nedochází ke změně ceny ani ostatních smluvních podmínek ve smyslu právní úpravy Energetického zákona. Burzovní cena neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity na PXE je součástí vzorce uvedeného v Produktových podmínkách.
4. Pokud Dodavatel v případě odst. 1. a 3. tohoto článku VOP neoznámí změnu VOP nebo zvýšení neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity spolu s poučením o právu Zákazníka od Smlouvy odstoupit nejpozději 30 kalendářních dnů předem dnem její účinnosti, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu od Smlouvy odstoupit do 3 měsíců od data změny VOP nebo zvýšení neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity. Účinky takového odstoupení nastávají k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení Dodavatelem doručeno. Obdobné účinky odstoupení od Smlouvy platí také tehdy, kdy bylo takové odstoupení uskutečněno méně než 10 dní před koncem daného měsíce. V případě uvedeném v tomto odstavci se dle dohdy zánku Smlouvy VOP a neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity nemění.
5. Dodavatel je oprávněn měnit VOP v rozsahu podmínek dodávek Komodití a vzájemných práva a povinností Dodavatele a Zákazníka a Ceník v rozsahu Koneč jeho položek v případě legislativních změn, změny cen Komodití na velkoobchodním trhu, změn devizových kurzů, změny cenových předpisů a energiemi, změny v rozsahu služeb poskytovaných Zákazníkovi, požadavků na optimalizaci a vyváženosti smluvního vztahu se Zákazníkem a požadavků na odstranění rizik neoprávněných zásahů do smluvního vztahu se Zákazníkem.
6. Dodavatel a Zákazník se dohodli odchylně od ustanovení § 1752 Občanského zákoníku, že je Dodavatel oprávněn, bez možnosti uplatnění postupu podle odst. 1. až 3. tohoto článku VOP, provést s okamžitou účinností jednostrannou změnu VOP nebo Ceník, resp. neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity; a) v případě změny ve prospěch Zákazníka; a) v případě změny číslé formálního charakteru, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající ze Smlouvy; c) v případě údajů, které jsou číslé informačního charakteru a nejsou určeny dohodou smluvních stran, zejména, sídlo Dodavatele, změna obchodní firmy Dodavatele apod.
7. Zákazník je povinen se s novelizovanými změnami VOP a Ceník, resp. s novou neregulovanou částí konečné ceny za dodávku Komodity, seznámit.
8. V případě změny právní úpravy podmínek změní VOP, neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity či jiných smluvních podmínek, má přednost právní úprava Energetického zákona a podřídně Občanského zákoníku.

P. Ostatní ujednání

1. Je-li Zákazník právnickou osobou, je Dodavatel oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů oprávněného zástupce Zákazníka [tj. statutárního orgánu či jiného oprávněného zástupce], který je oprávněn s Dodavatelem uzavřít tuto Smlouvu či jinak ujednat její plnění s Dodavatelem jednat, a to pro účely a) jednání, uzavření a plnění Smlouvy a dalších smluv souvisejících se zajištěním dodávky Komodity, tj. smluv a přílopek, případně smlouvy a distribuci s příslušným PDS, b) jednání za Zákazníka na základě jakéhokoli oprávnění, a c) dalších právních jednání nezbytných pro zahájení dodávky Komodity. Uvedené osobní údaje budou Dodavatelem zpracovávány po dobu trvání Smlouvy, a dále po dobu 3 let po jejím ukončení. Zástupce Zákazníka uzavřením Smlouvy poskytuje tuto osobní údaje dobrovolně, jejich poskytnutí je však nezbytné pro uzavření Smlouvy a v případě, že zástupce Zákazníka tuto osobní údaje neposkytne, nemůže se Zákazníkem Dodavatel uzavřít Smlouvu. Zástupce Zákazníka má ve vztahu ke svým osobním údajům v souladu s čl. 15 – 21 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), tato práva: právo na přístup a opravu, právo na výmaz, právo na přenositelnost, právo na omezení, právo vznést námitku, právo odvolat souhlas se zpracováním a právo na stížnost. Blíží informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu obsahujícím informace o zpracování osobních údajů ze strany Dodavatele, který je dostupný na webových stránkách Dodavatele www.prvniradina.cz. Zákazník se zavazuje, že s tímto odstavcem takového oprávněného zástupce Zákazníka seznámí a tyto VOP mu poskytne.
2. Zákazník ve smyslu § 1895 a nsl. Občanského zákoníku souhlasí s právem Dodavatele postupovat práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy, a to s účinností k okamžiku, kdy Dodavatel Zákazníkovi ve smyslu § 1897 Občanského zákoníku takové postoupení práva a povinností ze Smlouvy oznámí nebo kdy mu postoupení práva a povinností ze Smlouvy nový její strana prokáže. Takové postoupení práva a povinností ze Smlouvy nezákládá Zákazníkovi právo od Smlouvy odstoupit.
3. 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 nulové mezery a změny platnosti dočasných právních předpisů (v tomto případě platí, že se taková ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP do jejich náhrady dle předchozí věty posuzují podle příslušných ustanovení změněných právních předpisů).
4. Později uzavřená Smlouva mezi Zákazníkem a Dodavatelem nahrazuje veškeré předchozí dohody, vč. dříve uzavřené Smlouvy ohledně těchto plnění, i když to v později uzavřené Smlouvě není výslovně uvedeno.
5. Smluvní strany jsou vázány projevy své vůle okamžikem uzavření Smlouvy podle článku C. odst. 1. a 2. těchto VOP, přičemž v tenýž okamžik jim vznikají práva a povinnosti podle Smlouvy s výjimkou těch, u nichž Smlouva výslovně stanoví, že nabytí účinnosti teprve zahájením dodávky Komodití, nebo u nichž to vyplývá z jejich povahy (práva a povinnosti podmíněné dodávkami Komodití). Není-li dohodnuto jinak mezi Zákazníkem a Dodavatelem, počíná doba trvání Smlouvy běžet dnem zahájení dodávky Komodity. Smlouva vyvolá jen takové právní následky, které jsou v ní vyjádřeny, jakož i následky plynoucí přímo ze zákona (nejesu-li Smlouvu vyloučený). Přijetí nabídky Smlouvy Zákazníkem s jakýmkoli dodatkem nebo odchylkou se vylučuje. Podpis Dodavatele může být nahrazen předložením jména a podpisu zmocněného zaměstnance Dodavatele nebo jiné osoby oprávněné jednat za Dodavatele.
6. VOP jsou platné ode dne 1. července 2019 a účinné pro všechny Smlouvy uzavřené po 1. červenci 2019. Tyto VOP se mohou také použít na smlouvy uzavřené před tímto datem, a to na základě individuálních dohod mezi Zákazníkem a Dodavatelem.