Všeobecné obchodní podmínky

První rodinná a.s., se sídlem Olivova 2096/4, Nové 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 službách dodávky (dále jen **„Smlouva“**), těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen **„VOP“**) společnosti 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, sankční a jiné poplatky (dále jen **„Ceník poplatků“**) a smluvní dokumentací předchozího dodavatele elektřiny a/nebo zemního plynu (dále též „**Komodity**“ a jednotlivé „**Komodita**“) Zákazníka vztahující se k odběrnému místu (odběrným místům) 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 příkonu, typu 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.

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 podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích (dále jen **„Energetický zákon“**) a příslušných souvisejících právních předpisů a technických norem. VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy.

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 jednotlivě **„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 úplně a pravdivě vyplněnou příslušnou Dokumentaci předchozího dodavatele, od něho má být Změna dodavatele ve prospěch Dodavatele uskutečněna, a to před začátkem poskytování sdružených služeb. Zákazník bere na vědomí, že informace jím poskytnuté má Dodavatel za pravdivé a na podkladě 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 pohlíženo, jakoby nebyla platně uzavřena od samého počátku. Zákazník je v takovém případě povinen Dodavateli nahradit prokazatelně vzniklou škodu. V případě poskytnutí neúplných, či nepravdivých informací při uzavření Smlouvy, bere Zákazník na vědomí, že se vystavuje riziku neúspěšné realizace procesu Změny dodavatele. Škoda, která v důsledku takové neúspěšné realizace Změny dodavatele Zákazníkovi vznikne, jde k tíži Zákazníka.

2. Před zahájením dodávky Komodit/y do odběrného/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 zejména (ale nejen) s osobami vyššího věku požadovat přítomnost třetí osoby, nebo její identifikační 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 (zmocnitele) na plné moci, která opravňuje Zástupce Zákazníka (zmocněnce), zejména k uzavření, změně, či ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem.

6. Zákazník se zavazuje všechny tvrzené skutečnosti doložit kopií 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 neprovést, 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 uzavírání, změny a ukončování Smlouvy lze vlastnoruční 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 formu požaduje kterýkoliv Účastník smluvního vztahu. Podpisem Smlouvy se rozumí i takové formy souhlasu se zněním Smlouvy, které jsou projeveny způsobem stanoveným dohodou Zákazníka a Dodavatele jako jsou např. elektronický podpis či souhlas projevený v průběhu telefonické komunikace, podpis Zákazníka realizovaný prostřednictvím elektronického zařízení. Je-li Smlouva uzavřena v jiné než písemné formě, platí tato Smlouva za uzavřenou pouze v rozsahu, na kterém se Účastníci Smlouvy prokazatelně dohodli, nebo které Dodavatel písemně potvrdil ve svém potvrzení, 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, Produktovými podmínkami, Ceníkem, Ceníkem poplatků a Dokumentací předchozího dodavatele, obdržel je, 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 smlouvy, zahrnující distribuci elektřiny a/nebo zemního plynu do odběrného místa Zákazníka, jakož i smlouvy o připojení odběrného místa a za tímto účelem Zákazník uděluje Dodavateli v souvislosti s uzavřením Smlouvy plnou moc ke všem souvisejícím úkonům. Zákazník dále zmocňuje Dodavatele ke všem úkonům nezbytným k ukončení smluvního vztahu Zákazníka se současným dodavatelem sdružených služeb dodávky elektřiny a/nebo zemního plynu.

D. Cenové podmínky

1. Konečná cena dodávky zemního plynu je tvořena zejména dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovanou část konečné ceny dodávky zemního plynu (tzv. související služby v plynárenství) stanoví ERÚ cenovým rozhodnutím. Ceník platný v době realizace dodávek Komodity 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 Komodity“**. 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. Regulovanou část konečné ceny dodávky elektřiny (tzv. související služby v elektroenergetice) stanoví ERÚ cenovým rozhodnutím. Ceník platný v době realizace dodávek Komodity 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 Komodity“**. 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/elektřiny osvobozenou od daně ze zemního plynu/elektřiny a je držitelem oprávnění k nabytí zemního plynu/elektřiny osvobozených od daně, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost, způsobem stanoveným příslušným právním předpisem Dodavateli doložit. Pokud Zákazník takto nabytou Komoditu osvobozenou od daně z příslušné Komodity nebo její část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro její osvobození, případně nabude Komoditu bez daně z jiného důvodu, je povinen takto odebranou 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 nabývat Komoditu osvobozenou od daně z příslušné Komodity, případně dojde ke změně osvobození Zákazníka od daně z příslušné Komodity, musí tuto skutečnost neprodleně oznámit písemně Dodavateli; Zákazník odpovídá Dodavateli za jakékoliv porušení povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím Komodit osvobozených od daně. Z toho důvodu Zákazník uhradí Dodavateli škodu vzniklou Zákazníkovým porušením příslušného právního předpisu upravujícího daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou Komodity a neoznámením Dodavateli o svém pozbytí nebo změně oprávnění nabývat Komoditu osvobozenou od daně z příslušné Komodity.

5. Platba za dodávku Komodit/y se účtuje ve výši stanovené Ceníkem Dodavatele, platným v době odběru Komodit/y, není-li ve Smlouvě nebo Produktových podmínkách stanoven jiný způsob jejího určení. 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 ve lhůtě stanovené platnými právními předpisy na sjednanou zasílací adresu uvedenou ve Smlouvě. V případě opožděné součinnosti PDS tam, kde je vyžadována, neběží po dobu takového zpoždění 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. 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, popř. v Produktových podmínkách, a to na základě vystaveného daňového dokladu, s náležitostmi dle příslušných právních předpisů. Při změně výše Platby za dodávku Komodit/y beze změny Smlouvy je povinen Dodavatel nebo příslušný PDS, pokud ke změně ceny dojde v průběhu fakturačního období, spotřebu Komodity 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 více Smluv, 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 odběrných 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 odběrných míst.

4. V průběhu zúčtovacího období platí Zákazník Dodavateli pravidelné zálohy; jejich výše je stanovena 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 zúčtovacím období. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, platí Zákazník zálohy měsíčně dle splatnosti uvedené v tzv. „**Plánu záloh**“. Dodavatel je oprávněn, s ohledem na změny výše Platby za dodávku Komodit/y nebo při nedodržování smluveného způsobu placení závazků Zákazníkem, výši, počet a splatnost záloh vystavením nového Plánu záloh měnit. 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 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 vyúčtováním Platby za dodávku Komodit/y, mohou být vyúčtovány samostatnými fakturami. Samostatné faktury jsou splatné zpravidla nejpozději 15. den ode dne odeslání faktury. Faktury jsou odesílány 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 připsání 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 záloh.

8. Připadne-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 včasným písemným oznámením druhému Účastníkovi. Změna bankovního spojení je pak mezi Účastníky účinná ode dne Doručení písemného oznámení druhému Účastníkovi.

10. Případné neidentifikované platby (zejména ty, které byly Zákazníkem hrazeny pod nesprávným variabilním symbolem nebo bez variabilního symbolu) uhrazené Zákazníkem na bankovní účet Dodavatele a/nebo přeplatky z vyúčtování může Dodavatel započíst na své nejstarší splatné pohledávky vůči Zákazníkovi, nebo zálohy vyměřené Plánem záloh vůči Zákazníkovi, a to jak splatné tak před splatností, nebo ty, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí či které nelze uplatnit před soudem nebo jsou promlčené. Dlužník není oprávněn k volbě pořadí úhrady dluhů, které plní podle § 1933 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Nezapočtené přeplatky vyšší než 100 Kč 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. Přeplatek nepřevyšující 100 Kč Dodavatel nevrací a převádí jej do následujícího fakturačního období. V případě, že Zákazník požaduje vrácení přeplatku poštovní poukázkou, jdou 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 Komoditu vymezenou 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. 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 neprodleně po provedení všech úkonů (vč. úkonů PDS) nezbytných k zahájení dodávky, pokud Zákazník splnil 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, OTE, 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 zajišťováno PDS podle příslušného právního předpisu, a to prostřednictvím měřidla, tj. plynoměru, resp. elektroměru náležejícího k příslušnému odběrnému 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 Dodavateli platbu za služby distribuční soustavy poskytnuté v tomto období, je Dodavatel oprávněn tyto náklady přeúčtovat 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 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 elektřiny (dále jen „**PDE**“) a 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 VOP, zasílací adresy Účastníků, či Zástupce Zákazníka, informace o ztrátě dokumentů zásadního významu a dalších informací, které by měly, nebo mohly mít, vliv na plnění Smlouvy. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací, jde k tíži povinného Účastníka.

4. Zákazník je oprávněn udělit třetí osobě (např. konzultantovi, který s ním uzavřel v zastoupení Dodavatele Smlouvu) přístup do zákaznického portálu, aby v souladu s jeho pokyny **a)** nahlížel do údajů Zákazníka a/nebo **b)** prováděl úprav podmínek Smlouvy. Zákazník v takovém případě bere na vědomí, že Dodavatel nenese odpovědnost za případné nedodržení Zákazníkových pokynů takovou třetí osobou

H. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník je povinen uhradit Dodavateli Platbu 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 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, vyúčtuje Dodavatel spotřebu Komodit/y podle spotřeby za minulé srovnatelné období nebo výpočtem podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů. Stejným způsobem je Dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu Komodit/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 fakturační období.

3. Zákazník je povinen udržovat svá 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 elektřiny v neprospěch ostatních účastníků trhu s elektřinou.

5. Zákazník je povinen odebírat Komoditu/y za dohodnutých podmínek pouze přes Měřidlo, které připojil PDS nebo jím pověřená osoba, Zákazník nesmí s Měřidlem jakkoli manipulovat, do Měřidla jakkoli zasahovat či porušit jištění (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 daně ze zemního plynu dle zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, v platném znění. Dodavatel je povinen zohlednit 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 odebírat Komoditu. Povinnost Zákazníka umožnit Dodavateli dodávat do jeho odběrného místa po celou dobu trvání závazku podle Smlouvy zahrnuje i závazek zdržet se jakéhokoliv 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 povinností 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 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 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 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.

12. Zákazník je povinen respektovat opatření v souvislosti se stavem nouze nebo hrozícím stavem nouze aplikovaná 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 Komodity 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 odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost 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 osoby k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem a za tímto účelem předat třetí osobě osobní údaje zpracovávané v rozsahu uvedeném v těchto VOP. Zákazník mu s tímto postupem uděluje výslovný souhlas.

4. Zákazník uděluje 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 (vyjma případů uvedených v článku O. odst. 1. a 4. 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 dotčenému odběrnému místu vůči předchozímu dodavateli v prodlení s úhradou sjednané zálohy nebo vyúčtování dodávky Komodity a/nebo v případě, že byla mezi Smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka dát jistotu Dodavateli před započetím dodávky Komodit/y složením peněžité částky, je Zákazník povinen poskytnout Dodavateli za účelem zajištění budoucích pohledávek za Zákazníkem jistotu ve výši trojnásobku předpokládané měsíční zálohy (dále jen **„Jistota“**). Poskytnutí Jistoty je odkládací podmínkou vůči povinnosti Dodavatele dodat Zákazníkovi Komoditu podle Smlouvy. Dodavatel je oprávněn jednostranně bez dalšího složenou Jistotu započíst na jakoukoliv pohledávku za Zákazníkem, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 15 dní. Dodavatel je povinen o provedeném 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 Zákazníkovi 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 vykonání Zákazník požádá, podléhají zpoplatnění podle platného ceníku služeb příslušného PDS.

4. Přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y je Dodavatel oprávněn provést s ohledem na rozsah neoprávněného odběru a zjištění, ve kterém odběrném místě Zákazníka je neoprávněný odběr prováděn. Nelze-li určit místo neoprávněného odběru, rozhodne Dodavatel, ve kterém místě spotřeby Zákazníka dodávku Komodit/y přeruší nebo ukončí. 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 ušlého zisku. Přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y z důvodu neoprávněného odběru bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnuto 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 smluvených 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, úroků 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 povinnosti 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 neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb; nebo **b)** splatný dluh Dodavatele vůči Zákazníkovi v prodlení se zaplacením po obdržení písemné výzvy Zákazníka k zaplacení a marném uplynutí 14 denní dodatečné lhůty ke splnění závazku počítané ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení; nebo **c)** podstatné porušení smluvních povinností Dodavatelem, zvlášť specifikovaných ve Smlouvě, VOP nebo v platných právních 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 č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění, 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 poskytování Komodit začalo během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, zaplatí Dodavateli částku úměrnou rozsahu provedených dodávek Komodity v porovnání s celkovým sjednaným rozsahem dodávek do okamžiku účinnosti odstoupení od Smlouvy. Pro odstoupení od Smlouvy se může Zákazník (není to však jeho povinností) inspirovat (resp. jej použít) formulářem pro odstoupení od smlouvy dle nařízení vlády č. 363/2013 Sb., který je součástí Smlouvy, resp. předsmluvních informací. 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 Účastníku, který sám na sebe podal insolvenční návrh, zahájeno insolvenční řízení. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit také pokud existují skutečnosti, podle kterých lze mít důvodně 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 odstupujícího Účastníka o odstoupení druhému Účastníkovi nebo v písemném oznámení o odstoupení oznámeným, pozdějším dnem. Odstoupení adresované Dodavateli je třeba zaslat na adresu sídla Dodavatele: První rodinná a.s., se sídlem Olivova 2096/4, Nové Město, 110 00 Praha 1

6. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji jednostranně písemně vypovědět kterýmkoliv Účastníkem Smlouvy, s výpovědní dobou 3 měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhému Účastníkovi.

7. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník ve lhůtě 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. článku H. odst. 7. a 8. 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 Smlouvy, a to zejména v případech, kdy Zákazník ukončuje odběr Komodit/y v místě spotřeby z důvodu trvalého ukončení odběru. V takovém případě je Zákazník povinen oznámit Dodavateli písemně požadavek na trvalé ukončení odběru Komodit/y v odběrném místě, s uvedením důvodu a požadovaným dnem trvalého ukončení odběru, a to nejméně 30 dnů před tímto dnem. Dodavatel 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 dojde v místě spotřeby k znemožnění dodávek ze strany Dodavatele, jedná se o podstatné porušení Smlouvy ve smyslu článku H. odst. 7. těchto VOP. Dodavatel však neodmítne uzavření dohody, pokud Zákazník uzavře s Dodavatelem smlouvu se stejnými nebo obdobnými parametry v jeho novém odběrném místě. Pokud bude Dodavatel s dohodou souhlasit, zajistí ukončení smlouvy o distribuci uzavřené s příslušným PDS pro zajištění dodávky Komodit/y do předmětného odběrného 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 úpadku Dodavatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (Insolvenční zákon), v platném znění; **c)** z důvodu zániku odběrného místa z důvodu stojícího mimo vůli Zákazníka; **d)** z důvodu 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 odběrné místo bez řádného ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem, je povinen uhradit cenu za služby Dodavatele (zejména, nikoli však výhradně, dodávku Komodit/y) až do uzavření smlouvy mezi Dodavatelem a novým zákazníkem pro každé dotčené odběrné místo. Pokud Zákazník neumožní přístup k Měřidlu – jeho odebrání – pak je smlouva platná až do dne skutečné demontáže Měřidla nebo do provedení řádného odečtu Měřidla a Zákazník je povinen zaplatit za služby Dodavatele (zejména, nikoli však výhradně dodávku Komodit/y) až do doby skutečné demontáže Měřidla, popř. do provedení řádného odečtu.

13. 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 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 nezaniká a platí nadále v rozsahu poskytování sdružených služeb dodávky té Komodity, jejíž poskytování nebylo ukončeno. Smlouva zaniká až ukončením poskytování sdružených služeb dodávky poslední sjednané Komodity.

L. Úroky z prodlení a další smluvní poplatky

1. Pro případ prodlení s úhradou kteréhokoliv splatného dluhu 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 zákonný 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, s.p., je-li Zákazník právnická osoba, a/nebo upomínky zasílané Zákazníkovi prostřednictvím zákaznického profilu na zákaznickém portálu Dodavatele a/nebo upomínky zaslané Zákazníkovi prostřednictvím SMS, a to za každou jednotlivou upomínku.

3. Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s uplatněním případné pohledávky, kterou by za ním Dodavatel evidoval z titulu poskytování dodávek Komodit/y, jdou k tíži Zákazníka a považují se za příslušenství pohledávky Dodavatele. Zákazník bere na vědomí, že za náklady spojené s uplatněním takové pohledávky se považují zejména soudní poplatky, odměna advokáta či notáře, náklady na zasílání upomínek a jiné upomínání Zákazníka jakož i náklady vymáhání 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 Domácností 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 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 Zákazníkům, doručuje Dodavatel každému Zákazníkovi pouze prostřednictvím uveřejnění těchto sdělení na Webových stránkách Dodavatele, vyjma sdělení uvedených v článku O. odst. 1. a 4. těchto VOP. Dnem umístění a zpřístupnění takového sdělení na Webových stránkách Dodavatele se příslušné sdělení považuje za řádně sdělené Zákazníkovi. Zákazník je povinen se s každým takovým sdělením Dodavatele seznámit. Upomínky o zaplacení peněžitých pohledávek Dodavatele může Dodavatel doručovat Zákazníkovi též formou textové zprávy (SMS) na poslední 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 anebo telefonicky na telefonní číslo Zákazníka. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli písemně každé zavedení, změnu nebo zrušení shora uvedeného kontaktního údaje ve shora uvedeném smyslu.

2. Zákazník uděluje výslovný souhlas se zasíláním 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 zákaznického portálu, do kterého se Zákazník přihlásí dle pokynů Dodavatele, např. zadáním svých identifikačních údajů v rozsahu zákaznického čísla, číslo Smlouvy nebo data narození) nebo prostřednictvím SMS zpráv, pokud má Dodavatel takovýto 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. Reklamace a řešení sporů

1. Zjistí-li kterýkoliv z Účastníků prokazatelné chyby nebo omyly ve vyúčtování dodávek Komodit/y podle Smlouvy (vč. početní nebo tiskové chyby), mají Účastníci nárok na vzájemné vypořádání.

2. Reklamující Účastník zašle druhému Účastníkovi písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě, a to neprodleně poté, co měla Smluvní strana možnost vadu zjistit, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne splatnosti vyúčtování a/nebo ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy se reklamující Účastník smlouvy dozvěděl o skutečnosti, v důsledku které je reklamace podána, či dozvědět mohl, nebo v jiné lhůtě, stanovené těmito VOP.

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

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

5. Zákazník je oprávněn písemně reklamovat Předpis 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 vyřízení reklamace tuto přešetří a výsledek šetření oznámí písemně Zákazníkovi ve lhůtě 15ti kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Byla-li reklamace oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace Dodavateli. V případě, že ke vzájemnému vypořádání rozdílu v platbách dle tohoto odstavce nedojde, má Zákazník právo u Dodavatele uplatnit nárok na vypořádání takového rozdílu do 60 kalendářních dnů ode dne následujícího po dni, ve kterém uplynula 30ti denní lhůta dle předchozí věty tohoto odstavce. Spočívá-li důvod reklamace ve vyúčtování distribuce Komodit/y od PDS a Dodavatel reklamuje vyúčtování distribuce v souladu s příslušným právním předpisem u PDS, lhůty shora uvedené po dobu vyřizování reklamace u PDS neběží a dále se prodlužují o 2 pracovní dny. Zákazník bere na vědomí, že podaná 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 zákaznického centra Dodavatele apod.

7. Písemnou reklamaci Zákazník uplatňuje jejím doručením na adresu sídla Dodavatele: První rodinná a.s., se sídlem 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 Zákazník obrátit na ombudsmana Dodavatele. Zákazník v postavení spotřebitele má 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, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, týká-li se spor dodávek Komodit, nebo před Českou obchodní inspekcí, www.coi.cz, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, v ostatních případech. Na žádost zákazníka v postavení spotřebitele jej 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 Zákazníků, kteří Smlouvu uzavírají 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 způsobu doručování uvedených v této Smlouvě (dle volby Dodavatele).

2. Pokud Zákazník se změnou VOP nesouhlasí, je oprávněn nejpozději 10 dnů přede dnem nabytí účinnosti změny VOP od Smlouvy písemně odstoupit, a to bez uvedení důvodu a bez uplatnění jakýchkoliv 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, neurčí-li Zákazník pozdější den účinnosti odstoupení. V opačném případě se novelizované VOP stávají závaznými pro další smluvní vztah podle Smlouvy.

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

4. V případě zvýšení neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity z důvodu novelizovaného Ceníku nebo z důvodu změny vzorce výpočtu 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 přede dnem nabytí účinnosti zvýšené neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity. V případě, že Zákazník se zvýšením neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity nesouhlasí, je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit, a to nejpozději 10 dnů 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, neurčí-li Zákazník pozdější 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 příslibem ve smyslu § 2884 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., 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.

5. Pokud Dodavatel v případě odst. 1. a 4. 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 přede dnem jejich účinnosti, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodů 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 Dodavateli doručeno. Obdobné účinky odstoupení od Smlouvy platí také tehdy, kdy bylo takové odstoupení uskutečněno méně než 10 dnů před koncem daného měsíce. V případě uvedeném v tomto odstavci se do doby zániku Smlouvy VOP a neregulovaná část konečné ceny za dodávku Komodity nemění.

6. Dodavatel je oprávněn měnit VOP v rozsahu podmínek dodávek Komodit a vzájemných práva a povinností Dodavatele a Zákazníka a Ceník v rozsahu všech jeho položek v případě legislativních změn, změny cen Komodit na velkoobchodním trhu, změn devizových kurzů, změny cenových předpisů s energiemi, změny v rozsahu služeb poskytovaných Zákazníkovi, požadavku na optimalizaci a vyváženost smluvního vztahu se Zákazníkem a požadavku na odstranění rizik neoprávněných zásahů do smluvního vztahu se Zákazníkem.

7. Dodavatel a Zákazník se dohodli odchylně od ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, že je Dodavatel oprávněn, bez možnosti uplatnění postupu podle odst. 1. až 5. tohoto článku VOP, provést s okamžitou účinností jednostrannou změnu VOP nebo Ceníku, resp. neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity: **a)** v případě změny ve prospěch Zákazníka; **b)** v případě změny čistě formálního charakteru, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající ze Smlouvy; **c)** v případě údajů, které jsou čistě informačního charakteru a nejsou určeny dohodou smluvních stran, zejména, ale nejen, sídlo Dodavatele, změna obchodní firmy Dodavatele apod.

8. Zákazník je povinen se s novelizovaným zněním VOP a Ceníku, resp. s novou neregulovanou částí konečné ceny za dodávku Komodity, seznámit.

9. V případě změny právní úpravy podmínek změny VOP, neregulované části konečné ceny za dodávku Komodity či jiných smluvních podmínek, má přednost právní úprava Energetického zákona a podpůrně 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 z důvodu jejího plnění s Dodavatelem jednat, a to pro účely **a)** jednání, uzavření a plnění Smlouvy a dalších smluv souvisejících se zajištěním dodávky Komodity, tj. smluv o připojení, případě smlouvy o distribuci s příslušným PDS, **b)** jednání za Zákazníka na základě jakéhokoliv 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 tyto osobní údaje dobrovolně, jejich poskytnutí je však nezbytné pro uzavření Smlouvy a v případě, že zástupce Zákazníka tyto 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 a o 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. Bližší 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.prvnirodinna.cz/gdpr. Zákazník se zavazuje, že s tímto odstavcem takového oprávněného zástupce Zákazníka seznámí a tyto VOP mu poskytne.

2. Zákazník ve smyslu § 1895 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, souhlasí s právem Dodavatele postoupit práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jiného dodavatele Komodit, a to s účinností k okamžiku, kdy Dodavatel Zákazníkovi ve smyslu § 1897 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, takové postoupení práv a povinností ze Smlouvy oznámí nebo kdy mu postoupení práv a povinností ze Smlouvy nový dodavatel Komodit prokáže. Takové postoupení práv a povinností ze Smlouvy nezakládá 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 eventuální smluvní mezery a změny platnosti dotčených 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 téhož 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 tentýž okamžik jim vznikají práva a povinnosti podle Smlouvy s výjimkou těch, u nichž Smlouva výslovně stanoví, že nabývají účinnosti teprve zahájením dodávky Komodit, nebo u nichž to vyplývá z jejich povahy (práva a povinnosti podmíněné dodávkami Komodity). Není-li dohodnuto jinak mezi Zákazníkem a Dodavatelem, počíná doba trvání Smlouvy běžet dnem zahájení dodávek Komodity. Smlouva vyvolá jen takové právní následky, které jsou v ní vyjádřeny, jakož i následky plynoucí přímo ze zákona (nejsou-li Smlouvou vyloučeny). Přijetí nabídky Smlouvy Zákazníkem s jakýmkoli dodatkem nebo odchylkou se vylučuje. Podpis Dodavatele může být nahrazen předtiskem jména a podpisu zmocněného zaměstnance Dodavatele nebo jiné osoby oprávněné jednat za Dodavatele.

6. VOP jsou platné ode dne 1. prosince 2018 a účinné pro všechny Smlouvy od 1. ledna 2019. Tyto VOP mohou být platné také před tímto datem, a to na základě individuální dohody mezi Zákazníkem a Dodavatelem.

V Praze dne 1. prosince 2018
za První rodinnou a.s.
Ondřej Pekárek