

## Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny a zemního plynu konečným zákazníkovi

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny, zemního plynu a/nebo obou komodit (dále jen „**VOP**“) konečným zákazníkovi (dále jen „**Zákazník**“) upravují podmínky dodávky elektřiny, plynu a/nebo obou těchto komodit, zajištění distribuce elektřiny pro domácnosti a firemní odběratele z nízkého napětí, firemní odběratele z vysokého napětí, distribuce plynu pro domácnosti a firemní odběratele s ročním odběrem plynu do 630 000 kWh, firemní odběratele s ročním odběrem plynu 630 až 4200 MWh a/nebo obou těchto komodit a poskytování souvisejících služeb držitelům licencí na obchod s elektřinou a licencí na obchod s plynem, společnosti Dobrá Energie, s.r.o., se sídlem Radlická 520/117, IČ: 24240834, DIČ: CZ2440834, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 161750 (dále jen „**Dodavatel**“) nebo „**Obchodník**“).
- Dodavatel a Zákazník jsou dále označováni také jako „**Účastníci**“ nebo každý jednotlivě jako „**Účastník**“.
- Pro účely smlouvy o sružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu a/nebo obou těchto komodit (dále jen „**Smlouva**“) a VOP jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s „**IEC**“ a prováděcími předpisy a dalšími souvisejícími předpisy (technickými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu (dále jen „**ERU**“), technickými normami apod.).
- Pokud není dále k VOP uvedeno jinak, pak smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem v sobě zahrnuje současně dodávku elektřiny a distribuce elektřiny, resp. dodávku a distribuce plynu, a služby strukturované. V odůvodněných případech lze uvažovat i samostatnou smlouvu o dodávce elektřiny bez distribuce elektřiny, resp. smlouvu o dodávce plynu bez dopravy plynu, přičemž pro takovou smlouvu se použijí příslušné ustanovení těchto VOP.
- VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy, resp. smlouvy o dodávce elektřiny, resp. smlouvy o dodávce plynu, resp. smlouvy o dodávce obou těchto komodit, a jsou v platném znění uveřejněny na internetové stránce Dodavatele ([www.dobra-energie.eu](http://www.dobra-energie.eu)).
- Při uzavření Smlouvy Zákazník výslovně souhlasí, aby Dodavatel uzavřel s příslušnými provozovateli distribučních soustav (dále jen „**PDS**“) smlouvu zahrnující distribuci elektřiny, resp. plynu do odborných nebo předřadčích míst Zákazníka.
- Zákazník se zavazuje zpřístupnit Dodavateli ke všem úkonům a jednáním nutným k ukončení, např. výpovědi, žádosti o neprodučtelné nebo odstoupení, smluvního vztahu s dosavadním dodavatelem elektřiny a/nebo plynu a dále k uzavření smlouvy o připojení pro předmětné odběrné místo, pakliže smlouva o připojení již nebyla uzavřena. Zákazník se dále zavazuje zpřístupnit Dodavateli, aby v případě, že tak uzná za vhodné, provedl též optimalizaci distribuční sítě, která nevyžaduje zásah do technického zařízení.
- Ťažky výslovně neupravené Smlouvou a tímto VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 458/2000 Sb., energetický zákon (dále jen „**EZ**“), vyhláškou č. 408/2015 Sb., o pravidlech trhu s elektřinou, vyhláškou č. 349/2015 Sb., o pravidlech trhu s plynem, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**ObčZ**“) a dalšími souvisejícími prováděcími a technickými předpisy.

### 2. DODACÍ PODMÍNKY

- Dodavatel se zavazuje dodávat Zákazníkovi sjednané množství silové elektřiny, plynu a/nebo obou těchto komodit, zajistit distribuci elektřiny, plynu a/nebo obou těchto komodit a s tím související služby (dále jen „**Distribuční služby**“) v rozsahu a za podmínek dohodnutých ve Smlouvě a VOP do odborného místa Zákazníka, vymezeného ve Smlouvě, v kvalitě podle příslušných právních předpisů.
- Zákazník se zavazuje po celou sjednanou dobu dodávek elektřiny a/nebo plynu die Smlouvy elektřinu a/nebo plynu dodávané Dodavatelem odbírat a za dodávky sjednaného množství řádně a včas platit cenu silové elektřiny a/nebo plynu a dalších souvisejících služeb ve výši stanovené na základě Smlouvy a VOP, jakož i cenu za Distribuční služby a další platby podle platného cenového rozhodnutí ERU. Za sjednanou dobu dodávek elektřiny a/nebo plynu se považuje období od data zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu uvedeného ve Smlouvě do dne řádného zániku Smlouvy (dále jen „**Sjednané období dodávek**“).
- Dodávka (odběr) elektřiny bude zahájena dle změny dodavatele potvrzeným operátorem trhu, jímž je OTE, a.s., (dále jen „**OTE, a.s.**“), a schválenými příslušnými PDS a uskutečňuje se v souladu s „**Pravidly provozování distribuční soustavy**“ (dále jen „**PPDS**“), „**Podmínkami distribuce elektřiny**“ (dále jen „**PDE**“), vydanými místně příslušnými PDS. Dodávka (odběr) plynu je zahájena dle změny dodavatele potvrzeným OTE, a.s. a schválenými PDS a uskutečňuje se v souladu s „**Řádem provozovatele distribuční soustavy**“ (dále jen „**RPDS**“) příslušného PDS. Pokud dodávka (odběr) elektřiny a/nebo plynu nebude možné zahájit k datu zahájení dodávek uvedeném ve Smlouvě, Zákazník žádá, aby dodávka (odběr) elektřiny a/nebo plynu byla zahájena nejbližším dnem, ke kterému bude možné dodávku skutečně zahájit.
- Dodávka elektřiny a/nebo plynu je splněna přechodem elektřiny a/nebo plynu z distribuční soustavy příslušného PDS v předřadčích místech. Předávací místa jsou v smyslu příslušného právního předpisu místy předání a převzetí elektřiny a/nebo plynu mezi Dodavatelem a Zákazníkem, ve kterých dochází k přechodu veškerých vlastních práv k dodané elektřině a/nebo plynu prostých jakýchkoli nároků třetích osob a k přechodu nebezpečí škody.
- Dodavatel je povinen (resp. se zavazuje):
  - a) sjednat množství elektřiny a/nebo plynu dodat do odborného místa Zákazníka stanoveného ve Smlouvě v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy, a
  - b) převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesené odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost Dodavatele nezasahuje, pokud by Zákazník nesplnil kteroukoliv povinnost podle ustanovení čl. 2. odst. 2.6. písm. a) VOP.
- Zákazník je povinen (resp. se zavazuje):
  - a) z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na Dodavatele podle ustanovení čl. 2. odst. 2.5. písm. b) VOP nemít po celé Sjednané období dodávky elektřiny a/nebo plynu účinnou další smlouvu, jejmž předmětem by byla dodávka elektřiny a/nebo plynu, s jiným obchodníkem s elektřinou (dodavatelem elektřiny) a/nebo s jiným obchodníkem s plynem (dodavatelem plynu) pro období byl jen částečně se kryjícím se Sjednaným obdobím dodávek, resp. neoděbrat v předmětném odborném místě uvedeném ve Smlouvě od takového obchodníka elektřinu a/nebo plyn; Zákazník bere na vědomí, že porušení této povinnosti znamená porušení Smlouvy podstatným způsobem, což opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo Dodavatele na smluvní pokuty vůči Zákazníkovi;
  - b) uhradit Dodavateli smluvní pokuty za porušení svých povinností die Smlouvy nebo těchto VOP; a
  - c) poskytovat Dodavateli veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby Smlouva mohla být řádně plněna a nečinit za trvání Smlouvy žádná jednání směřující k omezení či zamezení existence podmínek pro řádné plnění Smlouvy Dodavatelem s výjimkou jednání, k nimž je výslovně oprávněn die Smlouvy a VOP.
- V případě, že Zákazník požaduje dodávku elektřiny a/nebo plynu osvozenou od dané z elektřiny a/nebo plynu je držitelem oprávnění k nabytí elektřiny a/nebo plynu osvozenou od dané tak, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost doložit věrohodným způsobem Dodavateli. Pokud Zákazník takto nabytí elektřinu a/nebo plyn osvozenou od dané z elektřiny a/nebo plynu nebo její část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro její osvození, případně nabude elektřinu a/nebo plyn bez dané z jiného důvodu, je povinen tuto odebranou elektřinu a/nebo plyn příslušnému správci dále přiznat a zaplatit dle stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem).
- V případě, kdy Zákazník požaduje oprávnění nabytí elektřiny a/nebo plynu osvozenou od dané z elektřiny a/nebo plynu, případně dle jeho změně, musí tuto skutečnost neprodělně, nepožádá však do dvou pracovních dnů, oznámit písemně Dodavateli. Zákazník odpovídá Dodavateli za jakýkoliv porušení povinností stanovených právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím elektřiny a/nebo plynu osvozených od dané. Zákazník uhradí Dodavateli újm, vzniklou Zákazníkovi porušením příslušného právního předpisu, upravujícím daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou elektřiny a/nebo plynu a neoznamující Dodavateli o svém požití nebo změně oprávnění nabytí elektřiny a/nebo plynu osvozenou od dané z elektřiny a/nebo plynu, a smluvní pokutu die čl. 6 odst. 6.3. VOP.

- V případě změny ceny plynu a/nebo elektřiny nemusí Dodavatel zajistit provedení účtu a při stanovení odměrného množství elektřiny a/nebo plynu bude postupováno dle příslušných právních předpisů.
- Dodavatel má právo za účelem předcházení stavu nouze, resp. v případě jeho vzniku a při odstávnosti jeho následku, omezit dodávku elektřiny Zákazníkovi za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy, zejména die příslušného regulačního stupně. Zákazník má povinnost omezení dodávky strpět a dodržovat veškerá opatření, která se na něj v takové situaci vztahují.

### 3. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ DISTRIBUČNÍCH SLUŽEB

- Dodavatel se zavazuje zajistit Zákazníkovi na vlastní jméno a na vlastní účet distribuci elektřiny a/nebo plynu a související služby po odborném místě Zákazníka die Smlouvy. K zajištění dodávek elektřiny a/nebo plynu Zákazníkovi uzavírá Dodavatel smlouvu o distribuci s příslušným PDS, a to za podmínek stanovených tímto příslušným PDS a v rozsahu a kvalitě uvedené ve smlouvě, PPDS, PDE a/nebo RPDS. Dodavatel se zavazuje uzavřít smlouvu o distribuci s příslušným PDS bezodkladně po uzavření Smlouvy. Zákazník uděluje Dodavateli k uzavření smlouvy o distribuci elektřiny a/nebo plynu souhlas a zavazuje se poskytnout Dodavateli při jednání s příslušným PDS potřebnou součinnost. Zákazník se zavazuje řídit podmínkami distribuce elektřiny a/nebo plynu příslušného PDS.
- Dodavatel se zavazuje zajistit Zákazníkovi distribuci elektřiny a/nebo plynu do odborného místa a za tím účelem zajistit na odborném místě pro Zákazníka rezervovanou kapacitu ve výši sjednané ve Smlouvě.
- Zákazník se zavazuje odbírat elektřinu a/nebo plyn v odborném místě po celé Sjednané období dodávky a nepřekročit sjednanou rezervovanou kapacitu.
- Zákazník se v souladu s příslušným právním předpisem zavazuje platit Dodavateli za distribuci elektřiny a/nebo plynu a související služby sjednaného množství elektřiny a/nebo plynu cenu ve výši podle platného cenového rozhodnutí ERU. Zákazník se dále v souladu s příslušným právním předpisem zavazuje zaplatit Dodavateli cenu na krytí vícenásobně spojených s podporou výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů a cenu za zúčtování operátora trhu, případně další regulované ceny, ve výši podle platného cenového rozhodnutí ERU.
- Kvalita dodávané elektřiny nemusí být splněna v případech stanovených příslušným právním předpisem.

### 4. MĚŘENÍ DODÁVKY ELEKTŘINY A PLYNU

- Zákazník se zavazuje zajistit, aby nedošlo k poškození nebo odcizení měřičů zařízení a je povinen sledovat jeho řádný chod.
- Zákazník je povinen zajistit příslušnému PDS a/nebo Dodavateli přístup k měřičům zařízení a nemějtevným číselm odborného zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, oprav, údržby, výměny či odebrání měřidla, a to rovněž při ukončení odběru nebo přerušení dodávek elektřiny a/nebo plynu. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k měřidlu a nesdělí-li ověřitelné údaje o naměřeném množství elektřiny a/nebo plynu do 3 dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu měřidla, bude spotřeba elektřiny a/nebo plynu vyúčtována podle spotřeby z minulého srovnatelného období nebo výpočtem podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s příslušnými ustanoveními právních předpisů, a to die údajů a výpoců PDS.
- Typ měření elektřiny bude odpovídat způsobu jeho provádění ke dni uzavření Smlouvy, resp. die rozhodnutí příslušného PDS.

### 5. CENY, FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Cena za dodávku elektřiny je určena takto:
  - a) cena silové elektřiny (tj. komodity bez Distribučních služeb) a cena pevně měsíční platby za odborné místo, jak jsou stanoveny v příslušném ceníku Dodavatele, který je v platné verzi uveřejněn na internetové stránce Dodavatele (dále jen „**Ceník**“), a který obsahuje též jednotlivé sazby dodávký elektřiny. Pokud přitom ve Smlouvě nebude uvedeno výslovně jinak, uplatní se ceny die ceníku označeného jako „Dobry cenik“;
  - b) cena za Distribuční služby, která je stanovena jako cena pevná die platného cenového rozhodnutí ERU, přičemž Zákazník a Dodavatel si nemohou dohodnout odlišnou cenu za Distribuční služby;
  - c) k cenám uvedeným v písm. a) a b) tohoto článku se připočítává daň z elektřiny, daň z přidané hodnoty, popřípadě další daň a poplatky stanovené příslušnými právními předpisy, a to ve výši a způsobem stanovenými příslušným právním předpisem.
- Cena za dodávku plynu je určena takto:
  - a) cena za plyn (tj. komodity bez Distribučních služeb) a cena ostatních služeb dodávky plynu, jak jsou stanoveny v příslušném Ceníku;
  - b) cena za distribuci plynu, která je stanovena jako cena pevná die platného cenového rozhodnutí ERU, přičemž Zákazník a Dodavatel si nemohou dohodnout odlišnou cenu za Distribuční služby;
  - c) k cenám uvedeným v písm. a) a b) tohoto článku se připočítává daň z plynu, daň z přidané hodnoty, popřípadě další daň a poplatky stanovené příslušnými právními předpisy, a to ve výši a způsobem stanovenými příslušným právním předpisem.
- Vyúčtování dodávek elektřiny a/nebo plynu bude Dodavatel provádět Zákazníkovi v cenách platných v době dodávek elektřiny a/nebo plynu, v případě Zákazníkovi připojených na nízkém napětí s neprůběžným měřením nejmeň jednou za 12 měsíců a u Zákazníkovi s průběžným měřením dodávek jednou měsíčně (dále jen „**Zúčtovací období**“), a to vystavením daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“) s náležitostmi podle příslušných právních předpisů. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den vystavení Faktury, resp. u Zákazníkovi s průběžným měřením dodávek poslední kalendářní den příslušného měsíce. Účastníci se dohodli na tom, že pokud Zákazník odebrá od Dodavatele elektřinu i plyn, je Dodavatel oprávněn vystavit v rámci vyúčtování dodávek obou komodit jednu Fakturu. Fakturu Dodavatel odešle Zákazníkovi neprodělně po vystavení na kontaktní adresu die Smlouvy. Faktura je splatná desátý den od jejího vystavení nebo v den splatnosti v ní uvedené, je-li tento den dnem požadovní, není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak. V případě, že Zákazník neuhradí jakýkoliv svůj závazek vůči Dodavateli řádně a včas a Dodavatel z tohoto důvodu vystaví a zašle Zákazníkovi upomínku, zavazuje se Zákazník uhradit Dodavateli za vystavení každé upomínky, a to i opakovaně, smluvní pokutu die čl. 6. odst. 6.4. těchto VOP.
- Na žádost Zákazníka mu Dodavatel bude předávat informace o vyúčtování dodávek elektřiny a/nebo plynu a souvisejících služeb v elektronické podobě na e-mailovou adresu udanou Zákazníkem.
- V průběhu Zúčtovacího období se Zákazník zavazuje platit Dodavateli řádně a včas pravidelně zálohy na dodávku elektřiny a/nebo plynu, jejichž výše, počet a splatnost jsou stanoveny v rozpisu záloh, který Dodavatel odešle Zákazníkovi před zahájením dodávek a dále pro další Zúčtovací období společně s Fakturou (dále jen „**Rozpis záloh**“). V případě, že Zákazník odebrá od Dodavatele elektřinu i plyn, je Dodavatel oprávněn vystavit Zákazníkovi pro obě komodity jeden Rozpis záloh. Zálohy jsou splatné v měsíci předcházejícím začátku odběru elektřiny a/nebo plynu. Výše, počet a splatnost záloh je Dodavatelem stanovena die spotřeby za předchozí srovnatelné Zúčtovací období, nejvýše však v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny a/nebo plynu na následující Zúčtovací období die informací uvedených v informačním systému OTE, a s. Dodavatel je oprávněn, s ohledem na množství odebrané elektřiny a/nebo plynu v odborném místě v průběhu Zúčtovacího období, změnit cen silové elektřiny a/nebo plynu resp. změny ceny za Distribuční služby nebo při opakovaném nedodržování smluvního způsobu placení závazku Zákazníkem, měnit výši, počet a splatnost záloh nebo požadovat úhradu záloh a v případě, že zálohy nebyly mezi Účastníky sjednány, a to stanovením nového Rozpisu záloh a v průběhu Zúčtovacího období.
- Zaplacené zálohy na příslušné Zúčtovací období budou zohledněny ve Faktuře, a to za předpokladu, že byly Zákazníkem uhrzeny v souladu s Rozpisem záloh. V případě opožděné platby záloh ze strany Zákazníka budou tyto zálohy zohledněny v nejbližším následujícím Zúčtovacím období. Případný přeplatek Faktury do výše 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) může Dodavatel započítat na úhradu záloh v následujícím Zúčtovacím období.
- Ostatní předání platby podle Smlouvy (např. smluvní pokuty, újmy, úroky z prodění, další náklady, náhrady) jsou splatné do 14 dnů ode dne, kdy byl příslušný Účastník vyzván k jejich uhradě. Doklad o zaplacení jakýchkoli plateb je Dodavatel povinen vystavit na žádost Zákazníka po jejich uhradě. Jakékoliv platby mohou být Dodavatelem též vyúčtovány samostatnou fakturou, popř. spolu s Fakturou při vyúčtování dodávek elektřiny a/nebo plynu. Samostatná faktura je splatná desátý den ode dne vystavení faktury nebo v den splatnosti v ní uvedené, je-li tento den dnem požadovní, nebude-li dohodnuto jinak.
- Všechny platby podle Smlouvy provádí Zákazník, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, bezhotovostně na účet Dodavatele, přičemž číslo účtu a variabilní symbol jsou uvedeny v příslušné Faktuře nebo Rozpisu záloh.

Případné platby Dodavatele Zákazníkovi se provádí bezhotovostně na účet Zákazníka, který Zákazník sdělí Dodavateli.

- Všechny platby se provádějí v korunách českých (Kč), není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak.
- Při vyúčtování dodávek elektřiny a/nebo plynu je Dodavatel oprávněn předávat do dalšího Zúčtovacího období přeplatky nebo nedoplatky. Převod těchto částek je povinen Dodavatel oznámit Zákazníkovi. Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak a případně-li poslední den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu, pak je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den. Platba Zákazníka se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena příslušným variabilním symbolem) a připsána v předepsané výši na příslušný bankovní účet Dodavatele. V případě, že úhrada přijatá od Zákazníka nepostačuje k uhradení veškerých splatných závazků vůči Dodavateli, určí Dodavatel, na úhradu které pohledávky přijatě plnění použije.
- Změny bankovních účtů je Účastník povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhému Účastníkovi. Účastníci sjednávají, že případně neidentifikované platby poskytnuté Zákazníkem na bankovní účet Dodavatele nebo i přeplatky může Dodavatel započítat na kteroukoliv svoji pohledávku za Zákazníkem, a to die uvažování Dodavatele. Nezapočtené platby a přeplatky vrátí Dodavatel Zákazníkovi na jeho účet, a to nepožádá do konce následující kalendářního měsíce, v němž Dodavatel platbu zúčtoval, nebo v němž nezapočetou přeplatek vznikl, pokud nebude dohodnuto jinak. Za den vrácení přeplatku se považuje den přípisní odpovídající finanční částky na bankovní účet Zákazníka, v případě využití provozovatele poštovních služeb den, kdy je Dodavatelem příslušná částka ve prospěch Zákazníka poukázána.
- Daňové doklady a/o vyúčtování (Faktury, zálohy a ostatní platby die Smlouvy) vystavené způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Účastníků Smlouvy.
- V případě, že Zákazník požaduje mimořádné vyúčtování na základě sa-moodětu, tedy vyúčtování, které není na základě odečtu poskytnutého Dodavatelem elektronicky ze strany PDS automaticky, zavazuje se Zákazník uhradit částku 50,- Kč (slovy: padesát korun českých) za každé období místo uvedené na vyúčtování výše příslušné poplatky ze strany PDS, pokud jsou takové poplatky ze strany PDS účtovány.

### 6. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

- Pro případ prodění s úhradou kterékoli splatné pohledávky (peněžitého dluhu) podle této Smlouvy vzniká dlužníku Účastníkovi prvním okamžikem tohoto prodění povinnost zaplatit druhému Účastníkovi Smlouvy (věřiteli) smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každé započaty den prodění. Uplatněním této smluvní pokuty není nijak dotčeno právo daného Účastníka požadovat po dlužníkovi Účastníkovi i úrok z prodění v zákonné výši.
- Zákazník je povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši částky odpovídající součinu předpokládané roční spotřeby příslušného Zákazníka v daném odborném místě elektřiny a/nebo plynu v MWh die evidence OTE, a.s. a částky 300,- Kč, minimálně však 5.000,- Kč za každé odborné místo, u něhož vznikl nárok na smluvní pokutu, je-li Zákazník spotřebitelem, resp. minimálně 10.000,- Kč za každé odborné místo, u něhož vznikl nárok na smluvní pokutu, není-li Zákazník spotřebitelem, a to za porušení jakékoli povinnosti
  - a) die čl. 1. odst. 1.7. VOP, konkrétně tedy povinnosti zpřístupnit Dodavatel ke všem jednáním nutným (i) k ukončení smluvního vztahu s dosavadním dodavatelem elektřiny a/nebo plynu, (ii) k uzavření smlouvy o připojení pro předmětné odběrné místo a (iii) k optimalizaci distribuční sítě, která nevyžaduje zásah do technického zařízení;
  - b) die čl. 2. odst. 2.2. VOP, konkrétně tedy povinnosti po celé Sjednané období dodávek elektřiny a/nebo plynu odbírat elektřinu a/nebo plyn dodávané Dodavatelem a za dodávky sjednaného množství řádně a včas platit cenu silové elektřiny a/nebo plynu a dalších souvisejících služeb ve výši stanovené na základě Smlouvy a VOP, jakož i cenu za Distribuční služby a další platby podle platného cenového rozhodnutí ERU;
  - c) die čl. 2. odst. 2.6. písm. a) VOP, konkrétně nemít po celé Sjednané období dodávek elektřiny a/nebo plynu účinnou další smlouvu, jejmž předmětem by byla dodávka elektřiny a/nebo plynu, s jiným obchodníkem s elektřinou (dodavatelem elektřiny) a/nebo s jiným obchodníkem s plynem (dodavatelem plynu) pro období, které by se byl jen částečně krylo se Sjednaným obdobím dodávek, resp. povinnost neoděbrat v předmětném odborném místě uvedeném ve Smlouvě od takového obchodníka elektřinu a/nebo plyn; nebo
  - d) die čl. 2. odst. 2.6. písm. c) VOP, konkrétně poskytnout Dodavateli veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby Smlouva mohla být řádně plněna a nečinit za trvání Smlouvy žádná jednání směřující k omezení či zamezení existence podmínek pro řádné plnění Smlouvy Dodavatelem s výjimkou jednání, k nimž je výslovně oprávněn die Smlouvy a VOP; nebo
  - e) die čl. 5. odst. 5.6., VOP, konkrétně platit Dodavateli řádně a včas pravidelně zálohy na dodávku elektřiny a/nebo plynu die Rozpisu záloh. Pokud nebude z jakéhokoliv důvodu možné stanovit předpokládanou roční spotřebu příslušného Zákazníka v daném odborném místě elektřiny a/nebo plynu v MWh die evidence OTE, a.s., např. proto, že Zákazník zneumožní registraci Dodavatele k danému odbornému místu v informačním systému OTE, a.s., použije se pro kalkulaci smluvní pokuty die tohoto odstavce místo předpokládané roční spotřeby příslušného Zákazníka v daném odborném místě elektřiny a/nebo plynu v MWh die evidence OTE, a.s. hodnota roční spotřeby nebo odhad roční spotřeby die posledního Zákazníkem předloženého vyúčtování jeho spotřeby elektřiny a/nebo plynu v MWh v daném odborném místě.
- Zákazník se zavazuje, že pokud poruší svou povinnost die čl. 2. odst. 2.8. VOP oznámit neprodělně, nepožádá však do dvou pracovních dnů, písemně Dodavateli, že Zákazník popř. oprávněně nabytí elektřinu a/nebo plyn osvozenou od dané z elektřiny a/nebo plynu, zaplatí Dodavateli smluvní pokutu ve výši 200 000,- Kč.
- Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli za vystavení každé upomínky die čl. 6 odst. 6.4. VOP a to i opakovaně, smluvní pokutu ve výši 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých). Tato částka je splatná v den splatnosti uvedeny v upomínce, jinak sedmý den od doručení upomínky Zákazníkovi.
- Zákazník se dále zavazuje uhradit Dodavateli za porušení povinností die čl. 2. odst. 2.6. písm. c) VOP, v důsledku čehož byla přerušena dodávka, pozastaveno přerušeni či ukončení či obnově dodávek elektřiny a/nebo plynu, smluvní pokutu die čl. 7. odst. 7.2. VOP ve výši 200,- Kč. Touto smluvní pokutou není dotčena povinnost Zákazníka uhradit dále s tím související poplatky die předání příslušného PDS.
- Ujednání o smluvních pokutách nemá vliv na samostatný nárok oprávněného Účastníka na náhradu újm (škody) v plné výši, vydaní případného bezdůvodného obnovení, úrok z prodění či odstoupení od Smlouvy, bylo-li sjednáno.

### 7. PRERUŠENÍ DODÁVKY, UKONČENÍ DODÁVKY / SMLOUVY

- Dodavatel má právo podle ustanovení § 30 odst. 1 písm. d) EZ přerušit nebo ukončit dodávku elektřiny Zákazníkovi při neoprávněném odběru podle ustanovení § 51 EZ, resp. podle § 53 EZ při neoprávněném distribuci elektřiny, a dále při zániku Smlouvy. Dodavatel je oprávněn přerušit nebo ukončit dodávku plynu Zákazníkovi die ustanovení § 61 odst. 1 písm. d) EZ při neoprávněném odběru definovaném v ustanovení § 74 EZ a to die zániku Smlouvy.
- Přerušeni nebo ukončení dodávek elektřiny a/nebo plynu je Dodavatel dále oprávněn provést v kterémkoliv odborném místě nebo ve více odborných místech Zákazníka nejvíce 5 pracovních dnů po odeslání upomínky k uhradě nesplacených závazků Zákazníka vůči Dodavateli. Zákazník bere na vědomí, že přerušeni nebo ukončení dodávek elektřiny a/nebo plynu provede příslušný PDS na žádost Dodavatele a na náklady Zákazníka. Za každé jednotlivé přerušeni, pozastavení přerušeni či ukončení či obnově dodávek elektřiny a/nebo plynu uhradí Zákazník Dodavateli smluvní pokutu die čl. 6. odst. 6.5. VOP.
- Zákazník je povinen uhradit Dodavateli při neoprávněném odběru škodu skutečně vzniklou. Netče-li vzniklou škodu prokazatelně stanovit, je náhrada škody vypočtena podle RPDS nebo PDE.
- Dodavatel je dále oprávněn ukončit nebo přerušit dodávku elektřiny a/nebo plynu zejména v případech, kdy:
  - a) je PDS oprávněn omezit nebo přerušit dodávku elektřiny a/nebo plynu die EZ,
  - b) Zákazník poruší své závazky vyplývající ze Smlouvy nebo VOP zejména v případě neplacení smluvních záloh nebo nezaplacení Faktury,
  - c) Zákazník nezajistí nebo neumožní Dodavateli přístup k měřidlu (plyno-měřilelektroměr),

- d) Zákazník používá k odběru elektřiny a/nebo plynu neohlášená odběrná zařízení; nebo
- e) Zákazník neposkytne nebo nedoplní kauci v souladu s čl. 8 odst. 8.2. nebo 8.3. těchto VOP.
- 7.5. Při přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny a/nebo plynu dle tohoto čl. 7 VOP vzniká Zákazníkovi právo na náhradu jakékoliv újmy vč. ušlých zisků. Přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny a/nebo plynu z důvodu neoprávněného odběru bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnout jinak. Dodavatel oznámí přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny a/nebo plynu příslušnému PDS.
- 7.6. Jakmile dojde ze strany Zákazníka k odstranění odběru, kvůli kterému byla omezena nebo přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu z viny na jeho straně, je Dodavatel povinen neprodleně, nejpozději však následující pracovní den po pomínutí důvodu přerušení a písemném oznámení Zákazníka o pomínutí důvodu, požádat PDS, do které je odběrné místo Zákazníka připojeno, o opětovné připojení. Vlastní obnovení dodávek realizuje příslušný PDS. Dodavatel neodpovídá za jakékoliv prodlení na straně PDS. Případné náklady za opětovné připojení Zákazníka z viny na jeho straně se řídí ceníkem příslušného PDS. Zákazník je povinen tyto náklady utratit na základě faktury se splatností 14 dní od data vystavení.
- 7.7. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v následujících případech:
- porušení povinnosti ze Smlouvy ze strany Zákazníka podstatným způsobem, přičemž za takové porušení se považuje zejména:
    - prodlení Zákazníka se splněním jakéhokoli závazku vůči Dodavateli třídní déle než 14 dní, zejména prodlení se zaplacením účtu, Faktury, smluvní pokuty, úroků z prodlení nebo újmy, nákladů spojených s upomínáním, přerušením, zajištěním obnovení nebo s ukončením dodávky elektřiny a/nebo plynu; nebo
    - jakékoliv porušení povinnosti, které je zvlášť specifikováno jako porušení povinnosti podstatným způsobem ve Smlouvě nebo ve VOP, nebo
    - zpusobení újmy Dodavatelem;
  - je-li déle než 30 dní z důvodu nečinnosti nebo neplnění povinností Zákazníka přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu nebo je-li déle než 30 dní přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu ze strany PDS z důvodu neoprávněného odběru elektřiny, resp. plynu; a
  - je-li ohledně Zákazníka zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zák. č. 182/2006 Sb., a to i v případě prohlášení konkurzu dle ust. § 253 odst. 2 zák. č. 182/2006 Sb.
- 7.8. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v následujících případech:
- porušení povinnosti ze Smlouvy ze strany Dodavatele podstatným způsobem, přičemž za takové porušení se považuje:
    - bezúhodné ukončení dodávky elektřiny a/nebo plynu, nebo
    - prodlení se zaplacením splatného závazku Dodavatele vůči Zákazníkovi delším než 14 dní po výzvě (upomínce) k zaplacení;
  - je-li déle než 13.3. VOP; nebo
  - je-li ohledně Dodavatele zjištěn úpadek ve smyslu zák. č. 182/2006 Sb.
- 7.9. V případě, že Smlouva je sjednána se Zákazníkem, který je spotřebitelem ve smyslu ust. § 419 ObčZ (dále jen „Spotřebitel“), distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, má Spotřebitel právo odstoupit od Smlouvy buď jako celku, nebo v případě současné dodávky a distribuce obou komodit, tedy jak elektřiny tak plynu, i v rozsahu jen jedné z komodit, a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dní od uzavření Smlouvy. V případě, že při změně dodavatele dává komodity je Smlouva sjednána se Zákazníkem, který je Spotřebitelem, distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, má Spotřebitel právo vypovědět Smlouvu buď jako celku, nebo v případě současné dodávky a distribuce obou komodit, tedy jak elektřiny, tak plynu, i v rozsahu jen jedné z komodit, a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 15. dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána Dodavateli. Výpovědní doba činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavatelem. Ustanovení § 1820 a § 1829 ObčZ se použije příležitostně.
- 7.10. Zákazník, který je Spotřebitelem, tímto bere na vědomí, že odstoupil-li od Smlouvy nebo její části, resp. jí zcela nebo zčásti výpověď, ve lhůtě dle předchozího odstavce a Dodavatel již v této době poskytl s plněním Smlouvy, uhradil Dodavatelem poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy nebo její části, resp. uplynul výpovědní doba, Účastníci tímto výslovně sjednávají, že za plnění ze Smlouvy se považuje i jednání s původním dodavatelem elektřiny a/nebo plynu o jeho změně resp. jakýkoliv úkon Dodavatele směřující ke změně původního dodavatele elektřiny a/nebo plynu. Odstoupení od Smlouvy dle tohoto odstavce oznamuje Zákazník Dodavatelovi na jeho adresu uvedenou v čl. 11 odst. 11.3. těchto VOP.
- 7.11. Odstoupení některého z Účastníků ve smyslu čl. 7 odst. 7.7., 7.8. nebo 7.9. výše těchto VOP je účinné až po doručení písemného oznámení o odstoupení Dodavatelovi na adresu uvedenou v čl. 11 odst. 11.3. VOP nebo Zákazníkovi na jeho kontaktní adresu nebo pozdějším stanoveným v tomto oznámení nebo jiným dnem v souladu s tímto VOP. Zákazník je povinen své odstoupení od Smlouvy vedle Dodavatele oznámit též příslušnému PDS. Jestliže Dodavatel vznikne právo odstoupit od jakékoliv smlouvy uzavřené mezi ním a Zákazníkem, vzniká mu současně právo odstoupit i od všech ostatních smluv uzavřených mezi ním a Zákazníkem, včetně Smlouvy.
- 7.12. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, pak je Smlouva uzavírána na dobu určitou, přičemž končí dnem uplynutí 24 měsíci ode dne skutečného zahájení dodávky elektřiny a/nebo plynu na prvním odběrném místě Zákazníka.
- 7.13. Doba trvání Smlouvy se automaticky prodlužuje vždy o původní dobu trvání Smlouvy (tj. Smlouva uzavřená na 12 měsíců se prodlužuje o 12 měsíců, Smlouva uzavřená na 24 měsíců o 24 měsíců atd.), pokud Zákazník nejpozději tři měsíce před ukončením platnosti Smlouvy dle odst. 7.12. výše, resp. prodloužené doby platnosti Smlouvy dle tohoto odstavce, nepožádá Dodavatele písemně o její ukončení jako celku nebo jinou ohledně jedné z dodávaných komodit. V žádosti o ukončení Zákazník uvede minimálně přesnou identifikaci Zákazníka a číslo smlouvy, o jejíž ukončení žádá. Nebude-li žádost obsahovat alespoň tyto údaje, nebude k ní Dodavatel přilhlžit a příslušný smluvní vztah tak nebude ukončen.
- ## 8. KAUCE
- 8.1. V případě, že byla mezi Účastníky sjednána povinnost Zákazníka poskytnout Dodavatel před započatím dodávky elektřiny a/nebo plynu jistinu formou složení peněžité kauce, vzniká povinnost Dodavatele dodat elektřinu a/nebo plyn až po jejím zaplacení.
- 8.2. Dodavatel má právo požadovat po Zákazníkovi další kauci za účelem zajištění případných budoucích pohledávek Dodavatele až do výše částky odpovídající trojnásobku průměrné předpokládané měsíční spotřeby Zákazníka, a to v případě, že
- Zákazník se dostane opakovaně do prodlení s plněním jakýchkoliv svých závazků vůči Dodavatelem;
  - Zákazník byl v rámci dřívějšího smluvního vztahu s Dodavatelem v prodlení se svými platebními povinnostmi vůči Dodavatelem; nebo
  - Zákazník není občanem České republiky ani jiného státu Evropské unie a nemá na území České republiky povolení k pobytu.
- Neposkytnutí kauce ve výše uvedeném smyslu ve lhůtě 14 dní zakládá porušení Smlouvy Zákazníkem podstatným způsobem.
- 8.3. Dodavatel je oprávněn jednostranně na uhrazenou kauci započít jakoukoli svou pohledávku za Zákazníkem, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 15 dní. Dodavatel je povinen o zápočtu informovat Zákazníka a v oznámení zároveň určit lhůtu, ve které nebude kratší než 15 dní, ve které je Zákazník povinen doplnit kauci na původně sjednanou výši.
- 8.4. Dodavatel je povinen na výzvu vrátit kauci, resp. její část, pokud Zákazník řádně a včas hrađí své finanční závazky vůči Dodavatelem v období 12 měsíců. Odstá-li k ukončení Smlouvy a Dodavatel nebude mít vůči Zákazníkem žádnou pohledávku, a to do 30 dnů ode dne, kdy nastane skutečnost zakládající právo Zákazníka na vrácení kauce.
- ## 9. REKLAMACE
- 9.1. Zjistí-li kterýkoliv z Účastníků chybu nebo omyl při vyúčtování plateb podle Smlouvy, vzniklé např. nesprávnou funkcí měřičho zařízení, nesprávným určením měřičho zařízení, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřičho zařízení, použitím nesprávné ceny (sazby) za silovou elektřinu, resp. za plyn nebo za Distribuční služby, počtení nebo tiskovou chybu ve vyúčtování, nevrácením nezapočtených zaplacených přeplatků apod., mají Účastníci nárok na vzájemné vypořádání.
- 9.2. V případě vzniku situace předpokládající vzájemné vypořádání podle ustanovení odst. 9.1. výše předvá vyzyvajících Účastník druhému Účastníkovi písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho napravné (dále jen „Reklamací“). Reklamacie bude obsahovat alespoň:
- identifikaci vyzývajícího Účastníka;
  - identifikační údaje reklamované Faktury, vč. variabilního symbolu, a je-li reklamováno měření, také číslo a název odběrného místa, číslo elektroměru a zjištěné stavy, včetně stavy ke dni podání reklamacie;
  - presný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamacie, včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamacie; a
  - podpis Účastníka nebo jeho oprávněného zástupce.
- 9.3. Není-li reklamováno prostřednictvím e-mailové komunikace, Reklamacie se zasílá (uplatňuje) na adresu Dodavatele uvedenou v čl. 11 odst. 11.3. VOP nebo Zákazníkovi na jeho kontaktní adresu. Účastníkem později rozšířované a nově uplatňované nároky týkající se reklamacie budou považovány za novou reklamacii.
- 9.4. Reklamacie vyúčtování plateb podle Smlouvy musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování, jehož se reklamovaná skutečnost týká. Pro vyloučení všech pochybností se stanoví, že jakákoliv Reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost Dodavatelem vyúčtovávaných plateb.
- 9.5. Zákazník je oprávněn písemně reklamovat Rozpis záloh na příslušné období z důvodu jeho nepřiměřenosti nejpozději do splatnosti první takto předepsané zálohy, pokud se nedohodne s Dodavatelem jinak.
- 9.6. Účastník, vůči kterému je Reklamacie uplatněna, tuto přesešlává a výsledek šetření oznámí písemně reklamujícímu Účastníkovi ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy Reklamacie obdržel, není-li stanoveno právním předpisem jinak. Byla-li Reklamacie oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení Reklamacie příslušnému Účastníkovi, není-li stanoveno právním předpisem jinak. Je-li v rámci vypořádání Dodavatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek, postupuje se podle ustanovení čl. 5 odst. 5.12., poslední věty této VOP. Má-li Reklamacie vyúčtování dodávky elektřiny a/nebo plynu svůj původ v příslušném PDS naměřené nebo oznámené spotřebě elektřiny a/nebo plynu příslušného Zákazníka a Dodavatel ve lhůtě 15 dnů od obdržení Reklamacie reklamuje vyúčtování distribuce elektřiny a/nebo plynu u PDS, lhůty podle předšších vět tohoto odstavce po dobu vyřizování Reklamacie vyúčtování distribuce elektřiny a/nebo plynu PDS neběží. Účastníci berou na vědomí, že Dodavatel v tomto typu reklamacie vystupuje pouze jako prostředník mezi Zákazníkem a PDS.
- 9.7. Reklamacie související s distribucí elektřiny a/nebo plynu (např. stav a funkčnost měřičho zařízení) může Zákazník uplatnit také přímo u příslušného PDS. K Reklamacím uplatněným po uplynutí lhůt dle tohoto článku nebude přihlíženo.
- ## 10. ŘEŠENÍ SPORŮ
- 10.1. V případě, že se Účastníci nedohodnou na smírném řešení sporu do třiceti dnů ode dne, kdy jeden Účastník uvědomí druhého Účastníka o existenci sporu,
- Dodavatel oprávněn předložit spor k rozhodnutí Energetickému regulačnímu úřadu za podmínek § 17 odst. 7 EZ nebo předložit spor příslušnému soudu na území České republiky bez ohledu na případný mezinárodní prevek;
  - je Zákazník oprávněn předložit spor nebo stížnost k rozhodnutí Energetickému regulačnímu úřadu ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)) za podmínek § 17 odst. 7 EZ nebo příslušnému soudu.
- 10.2. Účastníci se tímto dohodli a souhlasí s tím, že do vyřešení jakéhokoliv sporu jsou povinni pokračovat v plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy a z VOP, pokud se Účastníci nedohodnou jinak nebo nenastane důvod pro ukončení přerušeni dodávky elektřiny a/nebo plynu dle těchto VOP nebo některý z Účastníků neodstoupí od Smlouvy za dohodnutých podmínek.
- ## 11. DORUČOVÁNÍ
- 11.1. Jakékoliv oznámení nebo dokument, které má být doručeno mezi Účastníky (dále jen „Podání“), není-li ve VOP nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, může být doručeno na kontaktní fyzickou nebo e-mailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě nebo VOP (kontaktní adresa je považována za adresu pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu) alespoň jedním z následujících způsobů doručování:
- osobním doručením, popř. doručení kurýrem; Podání bude považováno za doručené dnem předání Podání odpovědné osobě adresáta (příjemce),
  - doporučením dopisem; Podání bude považováno za doručené pátý den po vyhotovení a odeslání nebo dřívějším dnem doručení;
  - dopisem; Podání bude považováno za doručené pátý den po vyhotovení a odeslání;
  - elektronicky (e-mailem); Podání bude považováno za doručené v pracovní den do 15:00 hod, jinak následující pracovní den po pracovním dni, kdy bylo odesláno;
  - prostřednictvím datové schránky; přičemž platí, že jakékoliv oznámení některého z Účastníků, které má za následek ukončení Smlouvy (zejména tedy výpověď nebo odstoupení od Smlouvy), musí být doručeno výlučně některým ze způsobů podle písm. a), b) nebo e) výše.
- 11.2. Pokud nebude ve Smlouvě uvedeno jinak, má se za to, že Zákazník uděluje Dodavatelem výsledky souhlas se zasláním zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, výzvě, upomínek a jiných sdělení ve věci Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména e-mailem), pokud Dodavatel má takovýto kontakt Zákazníka k dispozici. Obdobně se souhlas vztahuje i na zasílání obchodních sdělení v elektronické i písemné formě ve věci dodávek elektřiny a/nebo plynu a souvisejících služeb; Zákazníkovi přislíbá právo odmítnout obchodní sdělení zaslané elektronickou formou podle platných právních předpisů. Zákazník současně uděluje Dodavatelem souhlas ke zveřejňování údajů o spolupráci se Zákazníkem pro své reklamní účely.
- 11.3. Písemná Podání určená Dodavatelem musí být doručena na adresu sídla Dodavatele zapsaného v obchodním rejstříku, jenž je dostupný na internetové adrese [www.justice.cz](http://www.justice.cz).
- 11.4. Pro komunikaci při plnění Smlouvy Zákazník může použít zejména tyto kontakty: Zákaznická linka +420 226 284 283; webová stránka (internet): [www.dobra-energie.eu](http://www.dobra-energie.eu); e-mail: [info@dobra-energie.eu](mailto:info@dobra-energie.eu). Homově je zprostitřováno operátorem Zákazníka dle tarifů, telefonní hovory mohou být nahrávány, s čímž Zákazník podpisem Smlouvy vyjadřuje souhlas. Náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dleku budou zaplacené dle tarifů poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého Zákazníkem.
- 11.5. Zákazník má povinnost informovat Dodavatele o jakékoliv změně svých kontaktních údajů, zejména pak kontaktní adresy pro zasílání postovních zásilek, kontaktní e-mailové adresy, kontaktního telefonního čísla, a to nejpozději do 7 dnů od jejich změny.
- ## 12. INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ
- 12.1. Dodavatel tímto informuje své Zákazníky o zpracování jejich osobních údajů. Tato informační povinnost je zpracována v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „Nařízení“).
- 12.2. Dodavatel zpracovává osobní údaje v rozsahu nutném pro uzavření a realizaci Smlouvy, tj. v rozsahu jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu, místo podnikání (pokud je Zákazník údajů fyzickou osobou podnikatelem), datum narození, číslo Zákazníka, číslo bankovního účtu a číslo SÍPO, údaje o platbě a platební morálce, hodnotě spotřebě odběrných míst, údaje z předložených dokladů o stávajících odběrech a kontaktní údaje, které Zákazník Dodavatelem poskytl, např. emailová adresa a telefonní číslo (dále jen „Osobní údaje“), za účelem uzavření a realizace Smlouvy.
- 12.3. Na základě oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení a § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., zákona o některých službách informační společnosti v platném znění pro účely nabídky jiných produktů Dodavatele a nabídky benefitních zákaznických programů Dodavatele zpracovává Dodavatel jméno, příjmení a kontaktní údaje Zákazníka.
- 12.4. Dodavatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje i po dobu 4 let po skončení Smlouvy, a to pro ochranu oprávněných zájmů Dodavatele.
- 12.5. Osobní údaje budou zpracovány a zřístupněny subdodavatelům Dodavatele pro administrativní oblasti, a to na základě uzavřených smluv o zpracování osobních údajů. Seznam těchto subdodavatelů si Zákazník může vyžádat na emailem na adrese: [info@dobra-energie.eu](mailto:info@dobra-energie.eu).
- 12.6. Osobní údaje jsou Zákazníkem poskytnuty dobrovolně a jsou předpokladem pro uzavření Smlouvy.
- 12.7. Dodavatel informuje Zákazníka, že za podmínek stanovených v Nařízení Zákazník vůči Dodavatelem:
- má právo na výmaz svých Osobních údajů;
  - má právo na přístup ke svým Osobním údajům;
  - má právo na to, aby Dodavatel omezil zpracování jeho Osobních údajů v případě, že.
- Zákazník popírá přesnost Osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby Dodavatel mohl přesnost osobních údajů ověřit;
  - Zákazník je protiprávní a Zákazník odmítá výmaz Osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití;
  - Dodavatel již Osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale Zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků; nebo
  - Zákazník vznese námitku proti zpracování podle čl. 21 odst. 1 Nařízení, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody Dodavatele převážují nad oprávněnými údaji Zákazníka;
- d) má právo na přenesitelnost údajů ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu;
- e) má právo znát povahu automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činné úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zášas do práva a oprávněných zájmů Zákazníka;
- f) má právo nebyť předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něho právní účinky nebo se ho obdobným způsobem významně dotýká nezbytně k uzavření, pouze pokud se však toto rozhodnutí netýká plnění Smlouvy;
- g) má právo na to, aby mu Dodavatel oznámil bez zbytečného odkladu jakýkoliv případ porušení zabezpečení osobních údajů, pokud bude pravděpodobné, že takové porušení bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob.
- 12.8. Zákazník má v případě údajů zpracováváných na základě oprávněného zájmu Dodavatele (např. za účelem přímého marketingu) právo vznést námitku.
- 12.9. Za účelem uplatnění svých práv může Zákazník kontaktovat Dodavatele písemně na adrese jeho sídla nebo na emailové adrese [info@dobra-energie.eu](mailto:info@dobra-energie.eu).
- 12.10. Zákazník má rovněž právo obrátit se na Úřad na ochranu osobních údajů či podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 12.11. Zákazník byl řádně poučen o svých právech a jejich ochraně podle čl. 13 – 22 a čl. 34 Nařízení.
- ## 13. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
- 13.1. Tyto VOP se řídí vylučně právním České republiky.
- 13.2. Stanou-li se jednotlivá ustanovení těchto VOP a/nebo Smlouvy neúčinnými, neplatnými nebo neproveditelnými nebo obsahují-li tato ujednání mezeří, není tímto dotčena účinnost, platnost anebo proveditelnost ostatních ustanovení VOP a/nebo Smlouvy. Namísto neúčinného, neplatného nebo neproveditelného ustanovení musí být sjednáno takové ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu původního ustanovení a úmyslu Účastníků vyjádřeném v takovém ujednání. Totéž platí i v případě mezer těchto ujednání; v takovém případě musí být sjednáno takové ustanovení, které bude nejvíce odpovídat tomu, co by bývalo bylo sjednáno, kdyby Účastníci vzali tyto okolnosti v úvahu již při uzavření takého ujednání.
- 13.3. Dodavatel je oprávněn tyto VOP nebo jakoukoliv jejich část jednostranně měnit, popř. nahradit novými, a to na základě vážného důvodu, za který se považuje mimo jiné změna hospodářské situace na trhu s elektřinou a/nebo plynem, v případě důsledku bude pro Dodavatele nezbytné změnit svou obchodní strategii. Změny (nové) VOP Dodavatel uveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup nejpozději třicetý den předem dnem jejich účinnosti, a to na své nové adrese. Smluvní strany sjednávají, že Dodavatel bude Zákazníka ve smyslu § 11a odst. 1 EZ o zvýšení ceny za dodávku elektřiny a/nebo plynu nebo změně jiných podmínek dodávky elektřiny a/nebo plynu informovat prostřednictvím uveřejnění nových podmínek na své webové adrese a zároveň je bude informovat zasláním SMS zprávy a/nebo e-mailové zprávy. Zákazník je povinen se v novelizovaných (nových) VOP seznámit. Novelizované (nové) VOP se stávají dnem jejich účinnosti závaznými pro další smluvní vztah podle Smlouvy. Nesouhlasí-li Zákazník s novelizací (novými) VOP a/nebo zvýšením ceny za dodávanou elektřinu a/nebo plyn dle (č. 11) odst. 1 EZ, Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy ve vztahu ke komoditě, jejíž podmínky dodávky se změnilo nebo došlo ke zvýšení ceny za její dodávku, a to do 3 měsíců ode data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek (např. VOP). To neplatí, pokud Dodavatel oznámí Zákazníkovi zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek (např. VOP) nejpozději třicetý den předem dnem jejich účinnosti a současně Zákazníka poučí o jeho právu na odstoupení od Smlouvy. V takovém případě je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy ve vztahu ke komoditě, jejíž podmínky dodávky se změnilo nebo došlo ke zvýšení ceny za její dodávku, a to nejpozději desátý den předem dnem zvýšení ceny nebo účinnosti změny jiných smluvních podmínek (např. VOP). Právo na odstoupení od Smlouvy nebo její části podle tohoto odstavce Zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení regulované sazby ceny, daní a poplatků, a dále v případě změny jiných smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem. Odstoupení dle tohoto odstavce je účinné k posledním dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno Dodavatelem, neúří-li Zákazník později dle účinnosti odstoupení. Uplatnění práva na odstoupení dle tohoto odstavce není spojeno s žádnými finančními nároky vůči Zákazníkovi. Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek (např. VOP), pokud Zákazníkovi takové právo vzniklo, a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k posledním dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno Dodavatelem. Zákazník i Dodavatel tímto přebírají bezpříkladně právní okolnosti ve smyslu § 1765 odst. 2 ObčZ.
- 13.4. Dodavatel si vyhrazuje právo mít platné rzné VOP pro Zákazníky, kteří se stali Zákazníky Dodavatele v různých obdobích.
- 13.5. Dodavatel si vyhrazuje právo mít platné různé cenyky pro nové Zákazníky, kteří změnilí svého dodavatele v různých obdobích roku.
- 13.6. Účastníci se zavazují, že neposkytnou Smlouvu jako celek nebo i její část (která není veřejně známa) a neveřejně informace plynoucí ze smluvního vztahu třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhého Účastníka kromě případů, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určité příslušný právní předpis a případy stanovené ve Smlouvě nebo ve VOP. Zákas dle tohoto odstavce se nevztahuje na poskytnutí Smlouvy OTE a.s. dle EZ a jeho prováděcích předpisů.
- 13.7. Účastníci se zavazují přijmout technická a organizační vnitřní opatření k ochraně neveřejných informací, zejména důvěrných informací, osobních údajů a informací z registru údajů.
- 13.8. Účastníci se vzájemně zavazují podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, které nemají vliv na její změny, např.: změny identifikačních údajů Účastníka, osobních údajů, kontaktní adresa. Opatření nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinného Účastníka. Účastníci se dále zavazují poskytovat za všech výšejších informací, které by měly nebo mohly mít vliv na plnění Smlouvy.
- 13.9. Zákazník odpovídá za případnou ztrátu či neoprávněné zřístupnění svých identifikačních údajů ze Smlouvy (např. číslo Smlouvy, číslo Zákazníka, číslo odběrného místa) třetí osobě.
- 13.10. V případě uzavření, změně a ukončování Smlouvy lze vlistřnoucí podpis zastupovatele Dodavatele provést faxním nebo elektronickým podpisem, obdobně tak lze poskytnout i v případě následného písemného styku v rámci plnění Smlouvy, není-li ve Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak. Pokud je za Zákazníka, jakožto zmocněnec při uzavírání, změně nebo ukončování Smlouvy činn úkon na základě plné moci, může Dodavatel požadovat úředně ověřený podpis zmocněnec na příslušné plné moci.
- 13.11. Účastníci sjednávají, že Smlouva může být měněna kromě formy listinných písemných dodatků i jinými formami komunikace, zejména prostřednictvím e-mailové komunikace, telefonického hovoru nebo využitím tabletu. Účastníci sjednávají, že z platnosti takového jednání je třeba, aby se Zákazník při jeho provádění řídil veškerými instrukcemi Dodavatele. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že pokud se těmito instrukcemi řídí nebude, dané jednání a nebude považováno za platné učiněné.
- 13.12. Účastníci sjednávají, že v případě odstoupení jednoho Účastníka od Smlouvy se Smlouva ruší k okamžiku účinnosti tohoto odstoupení vůči druhému Účastníkovi (ex nunc).
- 13.13. Zákazník má možnost se seznámit s Kontrolním seznamem evropského spotřebitele energie o právech spotřebitele vypracovaným Komisí na webové stránce Dodavatele [www.dobra-energie.eu](http://www.dobra-energie.eu).
- 13.14. Tyto VOP nenahrávají obchodní podmínky tvořící součást Smluv uzavřených do 30. 6. 2018.
- 13.15. VOP jsou platné od 1. 7. 2018 a účinné od 1. 7. 2018. Vyřazením těchto VOP nejsou dotčeny smluvní vztahy vzniklé do 30. 6. 2018.