



OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY ELEKTŘINY A PLYNU – MALOODBĚR

ÚČINNÉ OD 1.9.2025

1 Obecná ustanovení

- 1.1 Tyto obchodní podmínky dodávky elektřiny a zemního plynu – maloodběr („OP“) upravují vztah Zákazníka a dodavatele Dobrá Energie s.r.o., se sídlem Praha – Praha 1, Klimentská 1216/46, PSČ 11000, IČO: 24240834, DIČ: CZ24240834 zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C196464 („**dobrá energie**“) při dodávce elektřiny na hladině nízkého napětí a dodávce zemního plynu s plánovanou roční spotřebou nejvýše 630 MWh.
- 1.2 Zákazník a dobrá energie spolu uzavřeli (a) smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu („**Sdružená smlouva**“) nebo (b) smlouvu o dodávce elektřiny nebo plynu (spolu se Sdruženou smlouvou souhrnně „**Smlouva**“). Tyto OP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Pokud Smlouva stanoví něco jiného než tyto OP, má přednost Smlouva. Definice použité ve Smlouvě mají význam ve smyslu těchto OP.
- 1.3 Otázky výslovně neupravené Smlouvou a těmito OP se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 458/2000 Sb. („**Energetický zákon**“), zákonem č. 89/2012 Sb. („**Občanský zákoník**“), vyhláškou č. 408/2015 Sb. („**Pravidla trhu s elektřinou**“), vyhláškou č. 349/2015 Sb. („**Pravidla trhu s plynem**“), vyhláškou č. 207/2021 Sb. („**Vyhláška o vyúčtování**“).

2 Základní práva a povinnosti

- 2.1 dobrá energie se zavazuje dodávat Zákazníkovi elektřinu nebo plyn po dobu sjednanou ve Smlouvě („**Doba dodávky**“) do odběrných míst Zákazníka uvedených ve Smlouvě („**OM**“). V případě uzavření Sdružené smlouvy dobrá energie pro OM u příslušného distributora zajistí službu distribuční soustavy („**Distribuční služby**“). Zákazník se zavazuje odebírat elektřinu nebo plyn po dobu dodávky a zaplatit cenu za dodanou elektřinu nebo plyn a případně za Distribuční služby či další související služby. dobrá energie přebírá za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle Energetického zákona. Dodávka se uskutečňuje v souladu s Pravidly provozování distribuční soustavy a Podmínkami distribuce elektřiny (elektřina) nebo Řádem provozovatele distribuční soustavy (plyn), vydanými příslušným Distributorem a zveřejněnými na jeho internetových stránkách. Zákazník je povinen se s těmito dokumenty seznámit a dodržovat je.
- 2.2 Zákazník ve Smlouvě žádá o zahájení dodávek k určitému dni („**Požadované zahájení dodávek**“). Doba dodávky se zahajuje dnem Skutečného zahájení dodávky, které odpovídá dni Požadovaného zahájení dodávky nebo, pokud není OM způsobilé k dodávce v požadovaný den, nejbližšímu dni, ve kterém bude možné dodávku zahájit („**Skutečné zahájení dodávky**“). Zákazník je povinen mít ke dni Skutečného zahájení dodávky a po celou dobu dodávky uzavřenou a účinnou smlouvu o připojení OM s provozovatelem distribuční soustavy („**Distributor**“). Jestliže OM dosud nebylo připojeno a dobrá energie zajišťuje pro Zákazníka uzavření smlouvy o připojení, je předpokládáným nejzazším dnem připojení den Požadovaného zahájení dodávky, nejdříve však 15. den poté, co bude OM způsobilé k připojení.
- 2.3 Za účelem předcházení škod hrozících při změnách v průběhu, charakteru nebo objemu dodávky elektřiny nebo plynu do OM je Zákazník povinen:

- (i) při podpisu Smlouvy informovat dobrá energie o tom,
- a) že v jeho OM je, resp. ke dni Požadovaného zahájení dodávky bude, provozována (i) výrobní elektřiny nebo plynu, (ii) zařízení pro ukládání energie nebo (iii) jiné zařízení, jehož provoz je způsobilý ovlivnit nebo podstatně změnit průběh nebo objem dodávky elektřiny nebo plynu do OM, a
 - b) že OM je, resp. ke dni Požadovaného zahájení dodávky bude, součástí skupiny sdílení;
- (ii) alespoň 30 dní předem informovat dobrá energie o záměru v OM provozovat zařízení podle předešlé věty a o záměru zařadit nebo vyřadit OM do nebo ze skupiny sdílení elektřiny;
- (iii) neprodleně informovat dobrá energie o změnách ve smlouvě o připojení v rezervovaném příkonu (jmenovitá proudová hodnoty hlavního jističe před elektroměrem), rezervovaném výkonu, charakteru odběru nebo odběrného místa (např. připojení/odpojení spotřebičů k vaření, pečení, ohřevu vody, vytápění, klimatizace, dobíjení elektromobilů či jiných zařízení, které mohou ovlivnit chod sítě) nebo jiných distribučních hodnot.

Informaci je Zákazník oprávněn podat prostřednictvím Zákaznického portálu.

- 2.4 Zákazník se zavazuje poskytnout dobrá energie bez zbytečného odkladu maximální součinnost potřebnou pro zahájení dodávek, plnění či ukončení Smlouvy, zejména poskytovat součinnost při jednání dobrá energie vůči operátorovi trhu nebo Distributorovi (např. v souvislosti se změnou dodavatele nebo zajišťováním Distribučních služeb) a poskytovat správné, úplné a pravdivé informace mající vliv na řádné plnění či ukončení Smlouvy a o změně dříve uvedených informací. V případě porušení této povinnosti musí Zákazník uhradit dobrá energie smluvní pokutu podle odst. 6.5 OP.

- 2.5 dobrá energie neodpovídá Zákazníkovi za újmy vzniklé porušením povinností dle tohoto článku ze strany Zákazníka.

3 Dodávka a její omezení či přerušení

- 3.1 Dodávka se uskutečňuje přechodem elektřiny nebo plynu z distribuční soustavy přes měřicí zařízení do OM Zákazníka.
- 3.2 Distributor je povinen na žádost dobrá energie přerušit nebo ukončit dodávku elektřiny nebo plynu, pokud v OM vznikne neoprávněný odběr podle § 51 (elektřina) či v § 74 (plyn) Energetického zákona („**Neoprávněný odběr**“), např. bude-li Zákazník opakovaně v prodlení se svými splatnými peněžitými závazky vůči dobrá energie, které nesplní ani po předchozím upozornění ze strany dobrá energie. Náklady na přerušení nebo ukončení dodávky je povinen uhradit Zákazník. Při přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny nebo plynu podle tohoto článku Zákazníkovi nevzniká právo na náhradu újmy, včetně ušlého zisku. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli veškeré náklady spojené s přerušením, obnovením nebo ukončením dodávky při Neoprávněném odběru elektřiny nebo plynu, které vůči dobrá energie uplatní Distributor.
- 3.3 Dodávka a odběr elektřiny nebo plynu jsou měřeny měřicím zařízením Distributora umístěným v OM Zákazníka. Pro vyúčtování dodávky a odběru elektřiny nebo plynu jsou rozhodující údaje o dodávce a odběru poskytnuté dobrá energie Distributorem.

3.4 Pokud Zákazník zjistí závadu na měřicím zařízení, je povinen neprodleně informovat Dobra energie i Distributora, k jehož soustavě je OM připojeno.

3.5 K dodávce osvobozené od daně z elektřiny nebo plynu musí Zákazník doložit Dobra energie platné a účinné povolení k nabytí elektřiny nebo plynu osvobozené od daně podle zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů („ZSVR“). Osvobození od daně se bude uplatňovat pouze ve vztahu k dodávkám realizovaným poté, co Zákazník doručil Dobra energie platné a účinné povolení k nabytí elektřiny nebo plynu osvobozené od daně. V případě zániku, změny či zrušení povolení k nabytí elektřiny nebo plynu osvobozené od daně z elektřiny nebo daně z plynu dle ZSVR je Zákazník povinen tuto skutečnost Dobra energie bezodkladně oznámit, nejpozději do druhého pracovního dne ode dne zániku, změny nebo zrušení tohoto povolení.

4 Cena a platební podmínky

4.1 Celková cena za dodávku elektřiny nebo plynu, Distribuční služby a případně další služby hrazená Zákazníkem dle Smlouvy („**Celková cena**“) se sjednává odkazem na ceník Dobra energie („**Ceník**“), není-li sjednáno ve Smlouvě jinak. Standardní ceník Dobra energie je uveřejněn na www.dobra-energie.eu. Dobra energie zpoplatňuje některé vybrané služby související s dodávkou, které jsou uvedeny v Ceníku vybraných služeb, jenž je uveřejněn na www.dobra-energie.eu. Celková cena v sobě zahrnuje regulovanou složku ceny (cenu za Distribuční služby), obchodní složku ceny, kterou stanovuje Dobra energie a v jejímž rámci mohou být zahrnuty další složky vyjadřující náklady na zajištění elektřiny nebo plynu a jejich dodání (např. poplatek za emise, poplatek za převzetí odpovědnosti za odchylku) a daň z elektřiny nebo plynu, daň z přidané hodnoty, popřípadě další daně a poplatky stanovené příslušnými právními předpisy. Poplatek za převzetí odpovědnosti za odchylku bude Zákazník povinen hradit za dodávku elektřiny od jiného subjektu (např. sdílením), a to za každou MWh, za kterou Dobra energie přebírá odpovědnost za odchylku, ale do OM nedodává, a to ve výši určené v Ceníku. Aktuální informace o Celkové ceně, resp. jejích složkách, jsou k dispozici v Zákaznickém portálu, na žádost Zákazníka je Dobra energie poskytne jiným vhodným způsobem.

4.2 Cena může být v některých případech sjednána jako cena pevná (s přesnou výší obchodní složky ceny, která se po stanovené období nemůže změnit), nebo jako dynamická (s proměnlivou výší, která se mění v závislosti na vývoji cen elektřiny nebo plynu na krátkodobém nebo jiném organizovaném trhu) nebo jako cena, kterou Dobra energie může měnit.

4.3 Zúčtovacím obdobím je zpravidla 12 po sobě jdoucích měsíců, není-li ve Smlouvě ujednáno jinak. Zúčtovací období nepřesáhne 14 měsíců u OM s neprůběhovým měřením a 12 měsíců u OM s průběhovým měřením. V průběhu zúčtovacího období je Zákazník povinen platit Dobra energie pravidelné zálohové platby („**Zálohy**“), jejichž výši, počet a splatnost stanoví Dobra energie v platebním kalendáři podle předpokládané spotřeby Zákazníka. Dobra energie má právo platební kalendář v průběhu zúčtovacího období upravit, pokud dojde ke změně spotřeby, ceny, OM nebo v případě opakovaného neplnění platebních povinností Zákazníka. Nový platební kalendář je účinný okamžikem jeho doručení Zákazníkovi. Zákazník má možnost v případě očekávaného navýšení či snížení spotřeby provést změnu výše Zálohy v Zákaznickém portálu Dobra energie.

4.4 Vyúčtování Záloh a Celkové ceny bude provedeno fakturou na konci zúčtovacího období v souladu s Vyhláškou o vyúčtování na základě údajů naměřených Distributorem či v případě samoodečtu na základě údajů odsouhlasených Distributorem. Fakturu Dobra energie vystaví bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů po obdržení výše uvedených údajů. V případě pozdního vyúčtování má Zákazník – spotřebitel právo požadovat po Dobra energie penále podle Energetického zákona.

4.5 Vznikne-li vyúčtováním přeplatek, má Dobra energie právo přeplatek do výše 1000 Kč převést na úhradu další Zálohy, pokud si Zákazník výslovně nevyžádá vrácení přeplatku. Nepřevedené nebo nezapočtené přeplatky budou Zákazníkovi vráceny.

4.6 Jakákoliv částka fakturovaná Dobra energie dle Smlouvy, včetně přeplatků a nedoplatků nebo smluvních pokut, je splatná do 14 dnů od data vystavení faktury.

4.7 Všechny platby podle Smlouvy se zpravidla provádí bezhotovostně na účet Dobra energie. Platba Zákazníka

se považuje za splněnou, je-li řádně označena správným variabilním symbolem, popř. dalšími platebními údaji, a připsána v předemné částce na bankovní účet Dobra energie uvedený v platebním kalendáři nebo faktuře. Dobra energie má právo platby poskytnuté Zákazníkem na bankovní účet Dobra energie, které nelze přiřadit ke konkrétnímu závazku, započíst na jakoukoliv jinou svou pohledávku za Zákazníkem. Nezapočtené platby budou vráceny na účet Zákazníka.

4.8 Změnu způsobu plateb nebo účtu může Zákazník sjednat přes Zákaznický portál.

4.9 Dobra energie je oprávněn jednostranně započíst jakoukoliv svou pohledávku (splatnou i nesplatnou) za Zákazníkem proti jakékoliv pohledávce Zákazníka za Dobra energie (včetně přeplatků, pokud si Zákazník výslovně nevyžádá vrácení přeplatku).

4.10 Dobra energie může sjednat se Zákazníkem na pokrytí kreditního rizika povinnost poskytnout Dobra energie před započtením dodávky elektřiny nebo plynu jistotu formou složení peněžité kauce.

5 Reklamacce

5.1 Zjistí-li Zákazník chyby nebo omyly ve vyúčtování plateb, je oprávněn tuto skutečnost u Dobra energie písemně reklamovat. Pokyny a informace k podání a vyřízení reklamace jsou uvedeny v Reklamačním řádu Dobra energie na www.dobra-energie.eu/reklamacce/. Reklamaci může Zákazník podat také v Zákaznickém portálu.

5.2 Dobra energie reklamaci prošetří a vyřídí ve lhůtách stanovených právními předpisy (zpravidla do 15 dnů od obdržení reklamace). Byla-li reklamace oprávněná, bude provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách. Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy reklamaci musí posoudit Distributor, prodlužuje se o tuto dobu lhůta pro vyřízení reklamace. V případě pozdního vyřízení reklamace ze strany Dobra energie má Zákazník – spotřebitel právo požadovat po Dobra energie penále podle Energetického zákona. Zákazník má právo na náhradu za nedodržení kvality dodávky elektřiny nebo plynu a Distribučních služeb (tj. i za nedodržení lhůt k vyřízení reklamace podle vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu).

6 Smluvní pokuty

6.1 Dostane-li se Zákazník do prodlení s placením jakékoliv dlužné částky na základě Smlouvy, vzniká Zákazníkovi povinnost uhradit Dobra energie smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Dobra energie má dále právo na účtování úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy. Nárok na smluvní pokutu nebo úrok z prodlení není dotčen případnou změnou splatnosti dlužných závazků, např. sjednáním splátkového kalendáře.

6.2 Trvá-li prodlení Zákazníka více než 3 pracovní dny, Dobra energie je oprávněn ho písemně, e-mailem nebo prostřednictvím SMS upomenout o zaplacení dlužné částky, a to i opakovaně, přičemž je oprávněn účtovat Zákazníkovi poplatek ve výši 100,- Kč za každou vystavenou písemnou, e-mailovou nebo SMS upomínku.

6.3 Pokud Zákazník – fyzická osoba uzavře Smlouvu s pevnou cenou po určitou dobu dodávky a poruší povinnost odebrat od Dobra energie elektřinu nebo plyn po celou tuto dobu určitou, je povinen uhradit Dobra energie za každé OM, u kterého došlo k porušení, smluvní pokutu ve výši 40 % součinu průměrné denní spotřeby a ceny elektřiny nebo plynu bez daně z přidané hodnoty a daně z elektřiny a ze zemního plynu v daném OM, a to za každý den, po který měla dodávka podle sjednané doby určité ještě trvat; výše smluvní pokuty nepřesáhne limit stanovený Energetickým zákonem, je-li takový limit pro vztah mezi Dobra energie a Zákazníkem aplikovatelný a nelze se od něj odchýlit.

6.4 Pokud Zákazník – právnická osoba poruší povinnost podle Smlouvy na dobu určitou odebrat od Dobra energie elektřinu nebo plyn po sjednanou dobu určitou nebo poruší povinnost podle Smlouvy na dobu neurčitou odebrat od Dobra energie elektřinu nebo plyn ještě po dobu výpovědní doby (tj. přestane odebrat elektřinu nebo plyn od Dobra energie předtím, než bude řádně ukončena Smlouva), je povinen uhradit Dobra energie za každé OM, u kterého došlo k porušení smluvní pokutu ve výši součinu předpokládané roční spotřeby elektřiny nebo plynu Zákazníka v MWh v tomto OM uvedené ve Smlouvě a částky 300,- Kč, nejméně však ve výši 10.000,- Kč.

6.5 Pokud Zákazník poruší svou povinnost dle odst. 2.4 OP (poskytnout Dobra energie maximální součinnost potřebnou

pro zahájení dodávek, plnění či ukončení Smlouvy) je Zákazník povinen uhradit dobra energie za každé OM, u kterého došlo k porušení, smluvní pokutu:

- (i) v případě Zákazníka – fyzické osoby ve výši určené podle odst. 6.3 OP;
- (ii) v případě Zákazníka – právnické osoby ve výši určené podle odst. 6.4 OP.

6.6 Smluvní pokuty či úroky z prodlení podle těchto OP nevylučují ani nijak neomezují nárok dobra energie na náhradu jemu vzniklé újmy v celém rozsahu, ani se na ni nezapočítávají, to však neplatí v případě pokuty dle odst. 6.3 OP; náhrada újmy se vztahuje i na nároky uplatněné v souvislosti se Smlouvou vůči dobra energie ze strany Distributora.

7 Prodloužení a ukončení Smlouvy

7.1 Je-li tak sjednáno ve Smlouvě, je Doba dodávky a Smlouva automaticky prodloužena, pokud Zákazník nevypoví Smlouvu nejpozději tři měsíce, nebo v případě Zákazníka – spotřebitele nejpozději dvacátý den, před uplynutím Doby dodávky; dobra energie je oprávněn Smlouvu vypovědět ve stejné lhůtě jako daný Zákazník; výpověď musí být písemná a prokazatelně doručena v uvedené lhůtě. Výpověď je účinná ke dni uplynutí Doby dodávky, dobra energie nejméně 30 dnů před posledním dnem původní Doby dodávky Zákazníkovi, který je spotřebitelem, oznámí cenu za dodávku a další smluvní podmínky prodloužené Smlouvy, které stanoví Energetický zákon. V případě, že Smlouva zahrnuje více OM, posuzuje se Doba dodávky i její prodloužení u každého OM zvlášť, vždy podle dne Skutečného zahájení dodávky pro dané OM dle odst. 2.2 OP. Cena v prodlouženém období se stanoví způsobem specifikovaným ve Smlouvě.

7.2 Smlouva může být ukončena:

- (i) písemnou dohodou;
- (ii) písemnou výpovědí Smlouvy v případech stanovených zákonem, sjednaných ve Smlouvě či v těchto OP;
- (iii) písemným odstoupením od Smlouvy v případech stanovených zákonem, sjednaných ve Smlouvě či v těchto OP.

7.3 dobra energie je oprávněn ukončit Smlouvu v případě:

- (i) že dodávky do OM nebudou zahájeny ani 12 měsíců od účinnosti Smlouvy, a to odstoupením;
- (ii) podstatného porušení Smlouvy Zákazníkem specifikovaného ve Smlouvě nebo definovaného v příslušných právních předpisech, a to odstoupením;
- (iii) opakovaného prodlení Zákazníka s plněním platebních povinností dle Smlouvy včetně prodlení s placením Záloh, vyúčtování, nebo jiných plateb dle Smlouvy nebo platebních povinností vyplývajících z náhrady škody, a to odstoupením;
- (iv) Neoprávněného odběru (i v případě, že dojde pouze k naplnění formálních znaků Neoprávněného odběru), a to odstoupením;
- (v) zahájení insolvenčního řízení vůči Zákazníkovi nebo vstupu Zákazníka do likvidace, a to odstoupením;
- (vi) neukončení smlouvy s předcházejícím dodavatelem ze strany Zákazníka nejpozději k Požadovanému datu zahájení dodávek určenému ve Smlouvě, a to odstoupením;
- (vii) porušení povinností dle odst. 2.4 OP (poskytnout dobra energie maximální součinnost potřebnou pro zahájení dodávky, plnění či ukončení Smlouvy), a to odstoupením;
- (viii) Smlouvy na dobu neurčitou, a to výpovědí s výpovědní dobou v délce 3 měsíců, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi.

7.4 Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu v případě:

- (i) Smlouvy na dobu neurčitou, a to výpovědí s výpovědní dobou v délce 3 měsíců, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi dobra energie.
- (ii) zániku vlastnického či uživatelského práva k OM Zákazníka, a to výpovědí s výpovědní dobou 15 dní, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi dobra energie; zánik vlastnického

či uživatelského práva je Zákazník povinen dobra energie prokázat;

- (iii) změny ceny za dodávku elektřiny nebo plynu nebo jiných smluvních podmínek dle odst. 9.1 OP, a to výpovědí odeslanou dobra energie do desátého dne před účinností této změny. Výpověď je účinná ke dni předcházejícímu dni účinnosti změny. Právo vypovědět Smlouvu dle tohoto odstavce však Zákazníkovi nevzniká, pokud ke změně dojde z důvodu změny právního předpisu nebo z důvodu zvýšení regulované složky ceny, daní a poplatků anebo v důsledku zavedení nových daní, poplatků a obdobných plateb, které je dobra energie podle obecně závazných právních předpisů při dodávkách elektřiny nebo plynu povinen uplatňovat;

- (iv) vydání pravomocného rozhodnutí o úpadku dobra energie, a to odstoupením;

- (v) porušení povinnosti dobra energie, které je specifikováno jako podstatné porušení povinnosti ve Smlouvě nebo v právních předpisech.

7.5 Zákazník, který je spotřebitelem, je dále oprávněn ukončit Smlouvu v případě:

- (i) dle § 1829 a násl. Občanského zákoníku ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy, pokud byla Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory dobra energie, a to odstoupením;
- (ii) změny dodavatele Smlouvou uzavřenou distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory dobra energie, a to výpovědí odeslanou dobra energie ve lhůtě do 15. dne po Skutečném zahájení dodávky. Výpovědní doba je 15 dnů a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi dobra energie;
- (iii) sjednání dynamické ceny (s proměnlivou výší závislé na změnách ceny elektřiny nebo plynu na organizovaných trzích ve smyslu odst. 4.2 OP), a to výpovědí s výpovědní dobou 1 měsíce, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi dobra energie;
- (iv) Smlouvu za Zákazníka uzavřel v zastoupení zprostředkovatel, a to výpovědí odeslanou dobra energie do 15 dnů ode dne Skutečného zahájení dodávky. Výpovědní doba je 15 dnů a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

7.6 Zákazník může vzájemnou dohodou s dobra energie ukončit smlouvu z důvodu skutečného ukončení jeho provozní činnosti, změny sídla či bydliště/pobytu v místě na adrese OM (tzv. přepis) za následujících podmínek:

- (i) písemně požádá dobra energie prostřednictvím formuláře dostupného na www.dobra-energie.eu či jiným písemným způsobem (včetně e-mailu) s uvedením důvodu a požadovaného dne trvalého ukončení odběru, a to nejméně 30 dní předem;
- (ii) poskytne dobra energie úplné, nezavádějící a pravdivé údaje a doloží, že dochází ke skutečnému ukončení odběru elektřiny nebo plynu v OM;
- (iii) budou splněny všechny požadavky, které v souvislosti s takovým ukončením odběru stanoví příslušný Distributor;
- (iv) dobra energie za Zákazníkem neevduje splatnou pohledávku; a
- (v) Zákazník se nedopustil porušení jeho povinností podle odst. 2.3 nebo 2.4 OP.

Odstoupení a výpověď Smlouvy musí být písemná. Odstoupení je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé straně, není-li v něm specifikován jiný okamžik. Výpověď je účinná okamžikem stanoveným v zákoně, příp. sjednaným ve Smlouvě. Odstoupením od Smlouvy či výpovědí Smlouvy nezaniká povinnost Zákazníka uhradit cenu za plnění již poskytnutá. Pro odstoupení od Smlouvy jsou pro Zákazníka – spotřebitele dostupné formuláře, které jsou uveřejněné na <https://www.dobra-energie.eu/vypoved-smlouvy/>.

7.8 Zákazník bere na vědomí, že odstoupí-li od Smlouvy nebo její části, resp. ji zcela nebo z části vypoví, a dobra energie již v této době započal s plněním Smlouvy, uhradí Zákazník poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy nebo její části, resp. uplynutí výpovědní doby.

7.9 dobra energie ukončí dodávky elektřiny nebo plynu k poslednímu dni trvání Smlouvy či k nejbližšímu možnému termínu, není-li možno z procesních důvodů dodávku ukončit k poslednímu dni trvání Smlouvy (např. v případě odstoupení od Smlouvy, kde Smlouva končí dnem doručení oznámení o odstoupení druhé straně).

7.10 V případě, že má Zákazník dle Smlouvy sjednanu dodávku elektřiny nebo plynu pro více OM a požaduje ukončení Smlouvy pouze pro některé z nich, považuje se takovéto ukončení dodávky pouze za změnu Smlouvy ve vymezení OM, když pro ostatní OM zůstává Smlouva v platnosti beze změny.

8 Ochrana osobních údajů

8.1 dobra energie může při realizaci smluvního vztahu se Zákazníkem dle Smlouvy zpracovávat osobní údaje Zákazníka i osobní údaje osob účastnících se na straně Zákazníka realizace tohoto vztahu, které Zákazník v souvislosti s realizací tohoto vztahu dobra energie poskytli. Podrobné informace o zpracovávání osobních údajů dobra energie jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů zveřejněných na <https://www.dobra-energie.eu/zasady-zpracovani-osobnich-udaju/>.

9 Změna ceny a smluvních podmínek

9.1 dobra energie má právo jednostranně měnit cenu nebo jiné smluvní podmínky ve Smlouvě, OP, Ceníku nebo Ceníku vybraných služeb v jakémkoliv jejich části, nebo i v celém rozsahu z důvodu (i) významné změny na trhu s elektřinou nebo plynem, (ii) významného nárůstu či poklesu nákladů na zajištění dodávky elektřiny nebo plynu či Distribuční služby, (iii) změny obchodní politiky či strategie dobra energie, (iv) významné změny zavedené praxe na energetickém trhu, (v) legislativní změny či (vi) jiné významné změny okolností, které mají dopad na uskutečňování dodávek elektřiny nebo plynu a zajišťování Distribučních služeb do OM Zákazníka. Změnu ceny za dodávku elektřiny nebo plynu nebo změnu jiných smluvních podmínek dodávek je dobra energie povinen uveřejnit na internetových stránkách www.dobra-energie.eu. dobra energie bude informovat o změně ceny za dodávku elektřiny nebo plynu nebo změny jiných smluvních podmínek dodávek a) Zákazníka, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou (OSVČ) s roční spotřebou plynu do 630 MWh či odebrající elektřinu z hladiny nízkého napětí, e-mailem odeslaným na kontaktní e-mailovou adresu Zákazníka či vložením oznámení do Zákaznického portálu dobra energie a zároveň posláním SMS s informací, že Zákazník má oznámení uloženo na Zákaznickém portálu, či písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, pokud Zákazník neuvedl kontaktní e-mailovou adresu, b) ostatní Zákazníky prostřednictvím uveřejnění nového Ceníku či nového znění obchodních podmínek na svých www.dobra-energie.eu, a to nejpozději třicátý den přede dnem jejich účinnosti. Zákazník má právo vypovědět Smlouvu z důvodu těchto změn podle odst. 7.4 (iii) OP.

9.2 dobra energie není oprávněn měnit cenu elektřiny nebo plynu ve vztahu k období, k němuž se výslovně zavázal, že cenu nezmění (tj. po dobu platnosti smlouvy s pevnou cenou, resp. fixace ceny).

9.3 dobra energie je oprávněn při oznámení změny ceny nebo změny jiných smluvních podmínek omezit jejich platnost jen na určitý vymezený okruh Zákazníků nebo na určité vymezené Smlouvy.

10 Komunikace s dobra energie

10.1 Zákazník má právo využívat Zákaznický portál dobra energie přístupný z internetových stránek www.dobra-energie.eu zejména pro změnu svého čísla účtu a kontaktních údajů, získání informací o OM, platebním kalendáři, vyúčtování, provedených úhradách, pro zadání samoodečtu a požadavků na dobra energie. Formuláře k podání některých požadavků jsou zveřejněny na www.dobra-energie.eu.

10.2 Pro písemný styk podle Smlouvy platí ustanovení právních předpisů o možnosti komunikace elektronickými prostředky a o elektronickém podpisu. Vlastnoruční podpis zástupce dobra energie na listinách lze provést faksimilií tohoto podpisu.

10.3 Veškerá sdělení, informace, oznámení, odstoupení nebo výpovědi („Podání“) mezi dobra energie a Zákazníkem budou doručovány alespoň jedním z následujících způsobů:

(i) dopisem odeslaným poštou;

(ii) Zákaznickým portálem dobra energie a zároveň posláním

SMS s informací, že Zákazník má Podání uloženo na Zákaznickém portálu;

(iii) na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo jiné adresy, prokazatelně sdělené jednou smluvní stranou druhé smluvní straně jako kontaktní;

(iv) osobním doručením, popř. doručení kurýrem;

(v) doručením do datové schránky.

Pokud Dodavatel bude mít odůvodněnou pochybnost nebo podezření, že nejedná se Zákazníkem nebo jeho oprávněným zástupcem, může odmítnout nebo pozdržet provádění jednání požadovaných Zákazníkem nebo jeho zmocněncem do doby hodnověrného prokázání totožnosti Zákazníka nebo řádnosti zmocnění zmocněnce.

11 Závěrečná ustanovení

11.1 Zákazník ve smyslu § 1824a odst. 3 nebo § 1828 odst. 5 Občanského zákoníku výslovně žádá o poskytování služeb nebo dodávek elektřiny nebo plynu dle Smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, pokud bylo takové datum započítáno dodávek sjednáno ve Smlouvě, a Smlouva byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele.

11.2 Smlouva může být v rozsahu jakékoliv změny osobních, kontaktních a fakturačních údajů Zákazníka anebo výše Záloh měněna nepísemným dodatkem na základě požadavku jedné ze smluvních stran na změnu Smlouvy, a to ve formě a obsahu stanoveném dobra energie, pokud ani jedna ze Smluvních stran neprojeví vůli provést změnu Smlouvy dodatkem písemným. Návrh Smlouvy či jejích změn ze strany dobra energie je vždy odvolatelný.

11.3 Spory mezi dobra energie a Zákazníkem budou řešeny obecnými soudy České republiky. V případě sporu mezi dobra energie a Zákazníkem, který není spotřebitelem, bude v souladu s § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, místně příslušným soudem obecný soud dobra energie.

11.4 Zákazník, který je fyzickou osobou, je v souladu s § 17 odst. 7 písm. e) Energetického zákona oprávněn obrátit se na Energetický regulační úřad (www.eru.cz) jakožto orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti energetiky s návrhem na rozhodnutí sporu s dobra energie, např. o splnění povinností ze Smlouvy, sporu o určení, zda Smlouva vznikla, trvá nebo zanikla, jakož i sporu o poskytnutí náhrady za nedodržení stanovených standardů kvality dodávek a služeb dle Smlouvy.

11.5 Zákazník je oprávněn postoupit jeho pohledávky za dobra energie vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu pouze s písemným předchozím souhlasem dobra energie.

11.6 Zákazník uděluje dobra energie souhlas k postoupení Smlouvy na třetí osobu, tj. v souladu s § 1895 a násl. Občanského zákoníku je dobra energie oprávněn postoupit na třetí osobu svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části.

11.7 V případě, že je Smlouva uzavřena s podnikatelem, vylučuje se aplikace § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku (tzv. adhezní smlouvy) na Smlouvu.

11.8 dobra energie výslovně vylučuje přijetí nabídky Zákazníkem s odkazem na obchodní podmínky Zákazníka. Smlouvu lze uzavřít výlučně dle těchto OP. dobra energie ve smyslu § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku vylučuje v souvislosti s touto Smlouvou přijetí jakéhokoliv návrhu nebo nabídky s jakýmkoli dodatkem či odchylkou, a odpověď na návrh či nabídku s dodatkem či odchylkou tedy nebude považována za přijetí nabídky.

11.9 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

11.10 Tyto OP jsou platné a účinné od **1. 9. 2025** a použijí se na Smlouvy uzavřené od **1. 9. 2025**.