

# Všeobecné podmínky poskytování služeb

## Článek I. Základní ustanovení

1. Tyto všeobecné podmínky poskytování služeb („VPPS“) upravují dodávky elektřiny zákazníkům připojeným ze sítě nízkého napětí a/nebo dodávky zemního plynu (společně též jako „Komodity“ nebo jednotlivě jako „Komodita“) mezi společnostmi CENTROPOL ENERGY, a. s., jako obchodníkem s elektřinou a zemním plynem („Dodavatel“) a jejím zákazníkem jako odběratelem („Zákazník“) a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb („Smlouva“). VPPS byly vydány v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku („OZ“).

2. Součástí Smlouvy jsou produktové podmínky, jež upravují zvláštní práva a povinnosti vztahující se ke konkrétnímu produktu, který Dodavatel na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi, přičemž za jejich součást se považuje i ceník sjednaný ve Smlouvě („Produktové podmínky“). Ustanovení Smlouvy mají přednost před ustanoveními VPPS a Produktových podmínek, jsou-li s nimi v rozporu. Ustanovení Produktových podmínek mají přednost před ustanoveními VPPS, jsou-li s nimi v rozporu.

## Článek II. Dodací podmínky

1. Není-li uvedeno jinak, v případě, že Zákazník odebírá od Dodavatele obě Komodity a tyto VPPS mluví o Smlouvě, rozumí se pojmem Smlouva vždy jen smluvní vztah, který se týká dodávky jedné Komodity, přičemž smluvní vztah ohledně dodávky elektřiny je nezávislý na smluvním vztahu ohledně dodávky zemního plynu a naopak (byť by byly založeny jediným smluvním dokumentem). Jsou-li mezi smluvními stranami ujednány další služby nad rámec dodávek Komodit, jedná se v tomto rozsahu o samostatný smluvní vztah; není-li uvedeno jinak, je tento smluvní vztah nezávislý na smluvních vztazích ohledně dodávky Komodit.

2. Dodavatel se zavazuje Zákazníkovi dodávat zvolenou Komoditu, a není-li předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, zajistit související službu v elektroenergetice, popř. v plynárenství („Související služba“) a Zákazník se zavazuje Dodavateli zaplatit cenu za dodávku Komodity, případně další sjednané ceny, poplatky nebo sankce, a není-li předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, rovněž regulovanou cenu za Související službu.

3. Dodávka elektřiny se uskutečňuje z distribuční sítě příslušného provozovatele distribuční soustavy („PDS“) dle smlouvy o připojení, kterou Zákazník uzavřel s PDS v souladu s Pravidly provozování distribuční soustavy („PPDS“) a s Podmínkami distribuce elektřiny („PDE“). Dodávka zemního plynu se uskutečňuje z distribuční sítě příslušného PDS v souladu s Řádem provozovatele přepravní soustavy a Řádem provozovatele distribuční soustavy („Řád PDS“), k jehož zařízení je odběrné místo Zákazníka připojeno.

4. Dodávka Komodity je splněna jejím přechodem přes měřicí zařízení, kterým je měřena, do odběrného místa Zákazníka. Měření dodávky Komodity, vyhodnocení a předávání výsledků měření zajišťuje PDS v souladu se zákonem č. 458/2000 Sb., energetickým zákonem, („EZ“) a dalšími příslušnými právními předpisy.

*Ke smlouvě jsou přidány ještě všeobecné podmínky poskytování služeb a produktové podmínky, které blíže popisují váš produkt. Smlouva má největší váhu, potom produktové podmínky a nejmenší váhu mají všeobecné podmínky poskytování služeb (VPPS).*

*Dodavatel vám bude dodávat energie a vy za ně musíte platit :)*

## 5. Zákazník se zavazuje:

- a) nebýt v době od zahájení dodávek Komodity podle Smlouvy stranou jiného smluvního vztahu o dodávkách dané Komodity s jiným dodavatelem; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
- b) řídit se při odběru Komodity příslušnými PPDS, PDE a Řádem PDS, zejména respektovat podle nich aplikovaná opatření v souvislosti se stavem nouze nebo hrozícím stavem nouze; Dodavatel je oprávněn pro tyto případy dodávky Komodity omezit nebo je změnit a Zákazník je povinen tato opatření strpět;
- c) odebírat Komoditu za dohodnutých podmínek pouze přes měřicí zařízení, které připojil PDS nebo jím pověřená osoba;
- d) informovat a prokázat Dodavateli všechny skutečnosti rozhodné pro daň ze zemního plynu a daň z elektřiny, včetně určení sazby daně nebo osvobození od daně, a jejich změny; Dodavatel je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od doručení oznámení ze strany Zákazníka;
- e) poskytnout Dodavateli součinnost potřebnou pro účely dovršení procesu změny dodavatele, zejména při uzavření smlouvy zajišťující distribuci/dopravu Komodity pro Zákazníka, a dále poskytnout Dodavateli úplné a pravdivé informace o své osobě a odběrném místě, jakož i informace o smluvním vztahu se svým původním dodavatelem, zejména datum nejbližšího možného ukončení smlouvy s původním dodavatelem; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
- f) zdržet se jednání, v jehož důsledku by se Smlouva mohla stát po jejím podpisu nesplnitelnou ze strany Dodavatele (nemohou být prováděny dodávky Komodity do odběrného místa) nebo které by po zahájení dodávek umožnilo ve sjednaném odběrném místě odběr Komodity jinou osobou než Zákazníkem; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
- g) informovat Dodavatele nejpozději v den, kdy se svým stávajícím dodavatelem uzavře novou smlouvu, odvolá výpověď stávající smlouvy nebo učiní jiné právní jednání, které znamená další trvání smluvního vztahu mezi Zákazníkem a jeho stávajícím dodavatelem, jehož předmětem jsou dodávky Komodity do odběrného místa Zákazníka, o této skutečnosti; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy

6. Dodavatel je povinen dodat sjednané množství Komodity do odběrného místa Zákazníka v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy; není-li množství Komodity sjednáno, pak množství Komodity dle skutečné spotřeby Zákazníka. Dodavatel se dále zavazuje převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku dle příslušných právních předpisů; touto povinností není Dodavatel vázán v případě, že Zákazník poruší svoji povinnost dle čl. II. odst. 5 písm. a) těchto VPPS.

*Slibujete, že během celé doby trvání závazku budete odebírat energie pouze od jednoho dodavatele.*

*Zavazujete se k dodržování Pravidel provozování distribuční soustavy, ke které je odběrné místo připojené. Jsou to pravidla distributora energií, ten co se stará o dráty a trubky, a schvaluje je Energetický regulační úřad.*

*Zavazujete se, že dodavateli (Centropol) dáváte pravdivé a úplné informace o vás a vašem stávajícím dodavatelem. Jakékoli nesrovnalosti jsou brány jako hrubé porušení smluvního vztahu.*

*Nesmíte provádět žádné kroky, které by znemožnily dodávku do vašeho odběrného místa po podpisu smlouvy.*

*Pokud byste se rozhodli při přechodu ke společnosti Centropol nakonec zůstat u stávajícího dodavatele, tak to Centropolu musíte dát vědět.*

## Článek III. Ukončení smlouvy

1. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy vedle dalších zákonem upravených nebo smluvených důvodů také v následujících případech:

- a) Zákazník je po dobu delší než 14 dnů v prodlení s úhradou splatného dluhu a tento dluh nezaplatí ani přes dodatečné upozornění ze strany Dodavatele nebo Zákazník alespoň ve dvou případech nesplní svůj peněžitý dluh řádně a včas;
- b) dojde k přerušení dodávky Komodity do odběrného místa Zákazníka po dobu delší než 10 dnů;
- c) Dodavatel zjistí po uzavření Smlouvy, že je ve vztahu k osobě Zákazníka vedeno insolvenční řízení nebo existují takové skutečnosti, podle kterých lze mít důvodně za to, že Zákazník nebude plnit své platební povinnosti;
- d) do 12 měsíců od podpisu Smlouvy nedojde k zahájení dodávek Komodity; tím ale není dotčeno právo Dodavatele na zaplacení náhrady podle čl. IV. odst. 9 písm. f) těchto VPPS;
- e) do zahájení dodávek Komodity, ale nejpozději do 2 měsíců od podpisu Smlouvy, bez uvedení důvodů;
- f) jiné podstatné porušení Smlouvy Zákazníkem.

2. Dodavatel je oprávněn svá práva k přerušení dodávky Komodity a odstoupení od smlouvy využít i u jiných smluv uzavřených se Zákazníkem, resp. i u jiných odběrných míst Zákazníka. Vznikne-li Dodavateli takové právo z důvodů spojených s jednou Komoditou, je oprávněn toto právo využít také ve smluvním vztahu ohledně druhé Komodity.

3. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy vedle případů upravených v EZ také v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Dodavatele, čímž se rozumí výlučně:

- a) bezdůvodné ukončení dodávky dané Komodity;
- b) bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění Související služby přičitatelné výlučně Dodavateli; to neplatí, pokud je předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina;
- c) prodlení se zaplacením splatného dluhu Dodavatele po dobu delší než 14 dnů, pokud Dodavatel tento dluh neuhradí ani přes dodatečné upozornění ze strany Zákazníka;
- d) do 12 měsíců od podpisu Smlouvy nedojde k zahájení dodávek Komodity; tím ale není dotčena povinnost Zákazníka uhradit náhradu podle čl. IV. odst. 9 písm. f) těchto VPPS;
- e) dojde k rozhodnutí o úpadku Dodavatele nebo k přijetí rozhodnutí, které má obdobné právní účinky.

4. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé straně; odstupující strana zároveň oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.

*Dodavatel může odstoupit od smlouvy, když: zákazník neplní platební povinnosti, dojde k přerušení dodávky do odběrného místa na delší dobu než 10 dnů, je zákazník v insolvenčním řízení, od 12 měsíců od podpisu smlouvy nedojde k zahájení dodávky energií, bez udání důvodu do 2 měsíců od podpisu smlouvy a další podstatná porušení smlouvy ze strany zákazníka.*

*Jestliže odebíráte plyn i elektřinu od Centropolu, tak může důvody odstoupení od smlouvy uplatnit na obě komodity (př.: když nesplatíte dluh za elektřinu, může dodavatele vypovědět smlouvu pro elektřinu i plyn).*

*Vy, zákazník, můžete smlouvu vypovědět, když: dodavatel bezdůvodně ukončí dodávku, dodavatel neposkytuje služby související s dodávkou energií, nedostanete zpátky dluh do 14 dnů, od 12 měsíců od podpisu smlouvy nedojde k zahájení dodávky energií nebo přijde právní rozhodnutí o úpadku dodavatele.*

5. Není-li ve Smlouvě nebo Produktových podmínkách sjednáno jinak, uzavírá se Smlouva na období 36 měsíců ode dne zahájení dodávek příslušné Komodity jako produkt Pohoda s ceníkem Fér. Pokud žádná strana nedoručí v období nejdříve 4 měsíců a nejpozději 3 měsíců před uplynutím doby trvání Smlouvy druhé straně písemné oznámení, že trvá na jejím ukončení k uvedenému datu, Smlouva se mění na Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s tří (3) měsíční výpovědní dobou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli.

6. Smlouva na dobu určitou může být před uplynutím sjednané doby ukončena pouze dohodou stran, jejíž součástí bude i dohoda o kompenzaci Dodavateli za předčasné ukončení Smlouvy; návrh dohody předkládá Zákazníkovi Dodavatel.

7. Pokud byla se Zákazníkem, který je spotřebitelem, Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, může Zákazník v souladu s § 1829 odst. 1 OZ od Smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoli sankce do 14 dnů ode dne uzavření této Smlouvy. Lhůta na odstoupení podle tohoto odstavce je zachována, je-li v jejím průběhu odstoupení odesláno Dodavateli. V případě řádně podaného odstoupení od Smlouvy podle tohoto odstavce je Dodavatel povinen vrátit Zákazníkovi zaplacené finanční částky do 14 dnů od účinnosti odstoupení od Smlouvy; tím není dotčeno právo Dodavatele na zaplacení ceny za množství Komodity, které Zákazníkovi na základě této jeho výslovné žádosti skutečně dodal po dobu, kdy byl jako dodavatel Zákazníka registrován u OTE, a. s., přičemž se uplatní cena dle ujednání ve Smlouvě, nebude-li cena pro tento případ stanovena cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu („ERÚ“). Právo Zákazníka od Smlouvy odstoupit dle tohoto odstavce je třeba uplatnit písemně u Dodavatele. Zákazník může odstoupit od Smlouvy za použití formuláře dle nařízení vlády č. 363/2013 Sb., jehož vzor je obsažen v předmluvních informacích. Zákazník spotřebitel, se kterým byla Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele, souhlasí s tím, že mu Dodavatel informace ve smyslu § 1828 OZ může poskytnout též v jiné textové podobě, např. elektronicky.

8. Zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn Smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem vypovědět do patnáctého dne po zahájení dodávky Komodity s výpovědní dobou 15 dnů, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Totéž právo vzniká Zákazníkovi, který je spotřebitelem a Smlouvu za něj v obchodních prostorech Dodavatele uzavřel profesionální zprostředkovatel.

9. Dodávka Komodity je vždy ukončena provedením konečného odečtu v souladu s příslušnými právními předpisy. Zákazník je povinen zaplatit cenu za dodávku Komodity a ceny Související služby do ukončení dodávky dané Komodity.

## Článek IV. Cena a platební podmínky

1. Příslušný ceník Dodavatele pro danou Komoditu je sjednán ve Smlouvě, přičemž: (i) ohledně dodávky elektřiny pro Zákazníka platí ceny dle distribučního tarifu Zákazníka určeného v souladu s příslušnými právními předpisy; (ii) ohledně dodávky zemního plynu je výsledná cena určena výší ročního odběru Zákazníka. Cena za dodávku Komodity je určena příslušným ceníkem a může být položkově členěna (např. jednotková cena za spotřebu a stálý měsíční plat). Zákazník je oprávněn požadovat změnu ceníku, pokud je to v souladu s Produktovými podmínkami a pokud Zákazník splňuje zvláštní podmínky pro použití požadovaného jiného ceníku Dodavatele. K účtovaným cenám budou připočteny příslušné daně (daň z elektřiny, daň ze zemního plynu, daň z přidané hodnoty), event. jiné povinné platby dle platných právních předpisů.

*Tradiční doba úvazku je 36 měsíců a pokud mezi 4. a 3. měsícem do ukončení nepodáte žádost o ukončení smlouvy, tak se vám smlouva automaticky mění na smlouvu na dobu neurčitou, která má tříměsíční výpovědní lhůtu.*

*Smlouvu na dobu určitou můžete ukončit jen dohodou s dodavatelem a ještě zaplatíte poplatek, u kterého dopředu neznáte hodnotu. Výši poplatku navrhne dodavatel.*

*Smlouvu, kterou uzavřete s dodavatelem mimo jeho obchodní prostory nebo distančním způsobem, můžete bez poplatků vypovědět do 14 dnů od uzavření. Výpověď musí být podána písemně.*

2. Není-li předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, je cena tvořena cenou za dodávku příslušné Komodity a cenou za Související službu. Cenu za Související službu (jako cenu pevnou) a další podmínky distribučních tarifů stanoví ERÚ.

3. Zálohy Zákazník platí ve výši, v termínech a četnosti vypočtené a stanovené Dodavatelem v platebním kalendáři s ohledem na nejvyšší důvodně předpokládanou spotřebu v následujícím zúčtovacím období a vývoj cen dané Komodity. Výši, splatnost nebo četnost nové zálohy zašle Dodavatel spolu s vyúčtováním za předchozí fakturační období. Dodavatel je oprávněn upravit výši, splatnost nebo četnost zálohy i v průběhu fakturačního období, pokud je evidentně nepřiměřená velikosti odběru nebo pokud dojde ke změně cen, a tuto úpravu je povinen Zákazníkovi oznámit.

4. Dodavatel po uplynutí fakturačního období provádí vyúčtování dodávky každé Komodity na základě údajů poskytnutých PDS. Délka fakturačního období činí zpravidla 12 měsíců, tj. dobu mezi pravidelnými odečty. PDS provádí odečet či odhad spotřeby v souladu s příslušnými právními předpisy. Vyúčtování provádí Dodavatel daňovým dokladem – fakturou, která obsahuje zákonné náležitosti daňového dokladu. Zjistí-li kterákoli ze stran chyby nebo omyly při vyúčtování plateb dle Smlouvy vzniklé např. Nesprávným odečtem měřicího zařízení, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřicího zařízení oproti skutečně technicky možné konstantě, chybou měřicího zařízení, použitím nesprávné ceny (sazby), početní nebo tiskovou chybou apod., má tato smluvní strana nárok na vzájemné vypořádání s druhou smluvní stranou.

5. Daňový doklad Dodavatel odešle Zákazníkovi způsobem sjednaným ve smlouvě (na jeho korespondenční adresu nebo e-mail). Nedoplatek je splatný do čtrnácti dnů ode dne vystavení daňového dokladu, není-li sjednána nebo pro konkrétní případ stanovena jiná lhůta splatnosti. Zákazník je povinen při platbách ve prospěch Dodavatele používat variabilní symboly stanovené Dodavatelem; platby zaplacené pod nesprávným variabilním symbolem budou považovány za neuhrazené až do doby, kdy Zákazník objasní Dodavateli účel platby. Pokud Dodavatel nepřevéde platbu Zákazníka do následujícího zúčtovacího období, vrátí přeplatek Zákazníkovi nejpozději do třiceti dnů od vystavení daňového dokladu. O převedení přeplatku musí Dodavatel Zákazníka vyzkoušet. V případě, že má Dodavatel vůči Zákazníkovi splatnou pohledávku, je oprávněn použít přeplatek na započtení proti této pohledávce; vznikne-li Zákazníkovi přeplatek na jedné z Komodit, může jej Dodavatel započíst také na úhradu své pohledávky spojené s dodávkou druhé z Komodit. Obdobně je Dodavatel oprávněn bez omezení vyplývajících z § 1933 a § 1987 OZ započíst jakoukoli jinou platbu provedenou Zákazníkem nad rámec pravidelných úhrad, ledaže Zákazník předem určil účel takové platby. O započtení Dodavatel Zákazníka vyzkouší. Daňový doklad vystavený prostředky hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Dodavatele.

6. Všechny platby dle Smlouvy se provádějí způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny v příslušné faktuře; všechny platby se provádějí bezhotovostně v měně CZK, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak. Zákazník je oprávněn provádět platby inkasem z účtu, prostřednictvím SIPO, případně jiným vhodným způsobem (bezhotovostním převodem z účtu, vložením na účet Dodavatele, poštovní poukázkou aj.), na němž se s Dodavatelem dohodne. Zákazník nese náklady spojené s provedením plateb ve prospěch Dodavatele a náklady vrácení přeplatku jinak než jeho výplatou na bankovní účet Zákazníka.

7. Za termín úhrady závazku Zákazníka se považuje den připsání na účet Dodavatele. V případě prodlení s plněním peněžitého dluhu dle Smlouvy je Zákazník povinen zaplatit smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení, jde-li o Zákazníka, který není spotřebitelem. Zákazník, který je spotřebitelem, je povinen zaplatit zákonný úrok z prodlení.

*Za energie platíte formou pravidelných záloh. Výši záloh pro další fakturační období vždy určí dodavatel a vy se to dozvíte z ročního vyúčtování. Dodavatel může výši záloh v průběhu fakturačního období měnit.*

*Provádění odečtu je v režii distributora, který poskytuje naměřená data dodavateli, ten z těchto dat vypočítá cenu energií za dané fakturační období a zašle vám fakturu. Fakturační období trvá zpravidla 12 měsíců. V případě nesrovnalostí mají obě strany nárok na reklamaci.*

*Faktura je splatná do 14 dnů od vystavení a zákazník je povinen přidat k platbě variabilní symbol za účelem rozpoznání platby. Platby bez symbolu jsou považovány za neuhrazené až do doby než zákazník vysvětlí účel platby.*

*Při zpoždění platby kteréhokoli dluhu vůči dodavateli, budete platit za každý opoždění den úrok z prodlení (0.05 %).*

8. Pokud Zákazník obdrží od Dodavatele potvrzení o splnění dluhu (kvitanci), neznamená taková kvitance, že Zákazník zaplatil i příslušenství pohledávky, ani že zaplatil dříve splatná plnění. Vydání kvitance, aniž je dluh splněn, neznamená prominutí dluhu.

9. V níže uvedených případech je Zákazník povinen uhradit Dodavateli následující platby:

a) smluvní pokutu za porušení povinnosti podle čl. II. odst. 5) písm. a), písm. e), písm. f) nebo písm. g), a to za každé jednotlivé odběrné místo ve výši 6 000 Kč (pro Zákazníky kategorie D, resp. v případě dodávky zemního plynu kategorie domácnost), resp. 8 000 Kč (pro ostatní Zákazníky);

b) poplatek za uzavření splátkového kalendáře ve výši 120 Kč vč. DPH;

c) poplatek za přerušení, obnovení nebo ukončení dodávky Komodity, a to ve výši 907,50 Kč vč. DPH jako poplatek za odpojení, 907,50 Kč vč. DPH jako poplatek za opětovné připojení, 345 Kč vč. DPH jako poplatek za náklady spojené s přerušením dodávky Komodity nebo 1080 Kč vč. DPH jako poplatek za náklady na marný výjezd;

d) poplatek za každou jednotlivou upomínku k zaplacení nebo jinou výzvu ke splnění jeho povinnosti, a to ve výši 100 Kč vč. DPH v případě písemné upomínky nebo výzvy, resp. 10 Kč vč. DPH v případě upomínky nebo výzvy zaslané pomocí SMS nebo e-mailu;

e) poplatek za vyhotovení kopie smluvního dokumentu (zejména Smlouvy) a jiného dokumentu (zejména faktury) nebo jakékoli kopie audiozáznamu souvisejícího se smluvním vztahem založeným Smlouvou ve výši 240 Kč vč. DPH za každý takový jednotlivý dokument nebo kopii audiozáznamu;

f) náhradu za zmaření Smlouvy při nezahájení dodávek Komodity do 12 měsíců od podpisu Smlouvy, a to ve výši součtu ušlého zisku, který by Dodavatel realizoval ze Smlouvy, a odměny zaplacené Dodavatelem příslušnému obchodnímu zástupci v souvislosti s podpisem Smlouvy;

g) poplatek za opakované vyřízení žádosti o přístup k osobním údajům (ve smyslu čl. 15 odst. 3 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)) ve výši 240 Kč vč. DPH.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že úhrady podle bodů a) a f) nepodléhají DPH; k poplatkům v bodech b), c), d), e) a g) je připočtena DPH ve výši zákonné sazby účinné v době nabytí účinnosti těchto VPPS. V případě změny DPH bude výše těchto poplatků adekvátně upravena.

10. Ujednání o smluvních sankcích nemá vliv na samostatný nárok oprávněné strany domáhat se náhrady škody a úroku z prodlení. Dodavatel má právo na náhradu škody v plné výši, a to i v rozsahu krytém smluvní pokutou nebo úroky z prodlení. Celková výše úroků z prodlení není ve smyslu § 1805 odst. 2 OZ limitována výší jistiny.

11. V případě, že je ve vztahu k Zákazníkovi prohlášen úpadek, stávají se dnem zveřejnění takového rozhodnutí v insolvenčním rejstříku splatnými všechny stávající pohledávky Dodavatele za Zákazníkem.

## Článek V. Reklamáce

1. Zjistí-li Zákazník nedostatky, chyby nebo omyly v souvislosti s dodávkou Komodity dle této Smlouvy, je oprávněn tuto skutečnost u Dodavatele reklamovat předáním výzvy k odstranění vady a k její nápravě („Reklamáce“).

*Tento bod popisuje všechny možné pokuty a poplatky, které byste museli dodavateli zaplatit.*

*Kromě poplatků uvedených v odstavci 9, má dodavatel právo i na úhradu škod nebo úroků z prodlení.*

*V případě chyb nebo omylů v souvislosti s dodávkou energií máte nárok na reklamaci.*

2. Reklamacce musí obsahovat zejména:

- a) číslo reklamované faktury vč. variabilního symbolu,
- b) EAN/EIC a adresu odběrného místa,
- c) při reklamaci měření číslo elektroměru/plynoměru a zjištěné stavy,
- d) přesný popis reklamované skutečnosti včetně odůvodnění a dokumentace Reklamacce,
- e) další důležité skutečnosti a podklady rozhodné pro posouzení Reklamacce,
- f) identifikační údaje Zákazníka, jeho podpis nebo podpis oprávněného zástupce.

3. Reklamacce vyúčtování plateb (nebo předpisu záloh) podle Smlouvy musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování (nebo do splatnosti první zálohy); pokud nebude dohodnuto jinak, nemá uplatněná Reklamacce odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb nebo záloh.

4. Dodavatel Reklamacce prošetří a výsledek šetření oznámí Zákazníkovi ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy Reklamacce obdržel, nestanoví-li právní předpis jinak; pokud byla Reklamacce oprávněná, bude provedeno vzájemné vypořádání nejpozději do 30 dnů po oznámení výsledku Reklamacce, nestanoví-li právní předpis lhůtu jinou. Zásady řešení Reklamacce ze strany Dodavatele upravuje Reklamační řád, který je k dispozici na [www.centropol.cz](http://www.centropol.cz).

## Článek VI. Doručování a řešení sporů

1. Korespondence mezi stranami, např. právní jednání, faktury, upomínky, výzvy nebo žádosti o změnu Smlouvy („Zpráva“), bude činěna v českém jazyce a bude předána osobně či zasílána dopisem, datovou schránkou, faxem nebo e-mailem, zprávou SMS na kontaktní údaje druhé strany uvedené ve Smlouvě, případně jiným způsobem dohodnutým mezi Zákazníkem a Dodavatelem (např. On-line uživatelský přístup Zákazníka v souladu s podmínkami registrace). Zákazník s touto formou komunikace vyslovuje souhlas. Zpráva je doručena v okamžiku, kdy se dostala do dispoziční sféry adresáta, jinak také:

- a) v případě odeslání dopisem nebo doporučeným dopisem třetí (3.) den ode dne předání Zprávy držiteli příslušné poštovní licence nebo jiného odeslání (vyhotovení) Zprávy, přičemž za doručené budou považovány i Zprávy, které se vrátí odesílateli jako nedoručené v důsledku neoznámení nové aktuální adresy adresáta nebo které se vrátí z důvodu, že si je adresát v úložní době nevyzvedl, případně jejich převzetí odmítl;
- b) v případě odeslání (i) faxem, (ii) e-mailem nebo (iii) zprávou SMS při přijetí potvrzení o přijetí Zprávy (i) z příjemcova faxového přístroje, (ii) z příjemcova počítače nebo (iii) potvrzením na mobilní telefon odesílatele o doručení zprávy SMS na mobilní telefon adresáta, a to ve všech případech, pokud bude Zpráva přijata v pracovní den do 17.00 hod., a v opačném případě v pracovní den následující po dnu, kdy byla Zpráva odeslána.

2. Při komunikaci s Dodavatelem bude Zákazník pro účely jednoznačné identifikace uvádět alespoň své jméno a příjmení (obchodní firmu), datum narození (IČ), bydliště (sídlo) a EAN/EIC kód odběrného místa. Při komunikaci distančním způsobem je Dodavatel oprávněn si v zájmu prokázání totožnosti Zákazníka a zajištění bezpečnosti komunikace vyžádat další dodatečné informace.

Seznam věcí, které musí reklamacce obsahovat.

Reklamacce vyúčtování musíte podat nejpozději 30 dnů ode dne splatnosti daného vyúčtování.

Rozhodnutí obdržíte do 30 dnů od podání reklamacce a následné vyrovnání zase do 30 dnů od rozhodnutí.

Při komunikaci s dodavatelem se musíte řádně prokázat a v případě komunikace distančním způsobem (telefonicky) si může dodavatel vyžádat další informace za účelem vaší identifikace.

3. Vznikne-li mezi Dodavatelem a Zákazníkem, který je spotřebitelem, spor při uzavření Smlouvy nebo z plnění Smlouvy, je Zákazník spotřebitel oprávněn obrátit se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na Energetický regulační úřad jako na orgán dozoru v energetických odvětvích ([www.eru.cz](http://www.eru.cz), Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava), týká-li se spor dodávek Komodit, nebo na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz), Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2) v ostatních případech. Na žádost Zákazníka spotřebitele jej bude Dodavatel v případě konkrétního sporu informovat o orgánu příslušném pro mimosoudní řešení daného sporu v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele. V případě Zákazníků, kteří Smlouvu uzavírají jako podnikatelé při své podnikatelské činnosti, se ve smyslu § 89a občanského soudního řádu sjednává místní příslušnost Okresního soudu v Ústí nad Labem, případně Krajského soudu v Ústí nad Labem.

## Článek VII. Změny VPPS a ceny

1. Dodavatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VPPS a ceník. Zvýšení ceny dodávky Komodity nebo změnu VPPS je Dodavatel povinen uveřejnit a oznámit Zákazníkovi nejpozději třicátý (30.) den před okamžikem, kdy má změna nabýt účinnosti. Zvýšení ceny dodávky Komodity nebo změnu VPPS Dodavatel uveřejní prostřednictvím svých webových stránek a ve svých kontaktních místech, popřípadě i jiným vhodným způsobem. Zákazníkovi tuto změnu oznámí některým ze způsobů doručování (dle volby Dodavatele) podle čl. VI. odst. 1. V případě, že Zákazník oznámené změny neodmítne a neodstoupí způsobem podle odstavce 2, platí, že se změnami souhlasí.

2. Pokud Zákazník nesouhlasí s navrhovaným zvýšením ceny za dodávku Komodity nebo s navrhovanými změnami VPPS, má právo od Smlouvy bez uvedení důvodu odstoupit, a to doručením odstoupení Dodavateli nejpozději desátý (10.) den před dnem nabytí účinnosti nových VPPS nebo zvýšení ceny. Odstoupení je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno Dodavateli, neurčí-li Zákazník den pozdější. Pokud Dodavatel neoznámí změnu VPPS nebo zvýšení ceny dané Komodity Zákazníkovi spolu s poučením o právu od Smlouvy odstoupit nejpozději třicátý (30.) den před dnem jejich účinnosti, může Zákazník od Smlouvy odstoupit ve lhůtě tří (3) měsíců od data zvýšení ceny nebo změny VPPS; na účinky odstoupení se uplatní předchozí věta s tím, že pokud bylo odstoupení doručeno Dodavateli méně než 10 dnů před koncem měsíce, je účinné teprve k poslednímu dni následujícího kalendářního měsíce. V takovém případě se do doby zániku závazku cena a VPPS nemění. Právo odstoupit od Smlouvy Zákazníkovi nevzniká, jestliže dochází ke zvýšení regulované složky ceny, daní a poplatků, k jiné změně z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem ani v případě, že v souladu s Produktovými podmínkami dojde k uplynutí doby, po kterou se na Zákazníka používá některý zvýhodněný ceník.

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

*Pokud nastane mezi vámi a dodavatelem spor, máte právo obrátit se na další instituce jako třeba Energetický regulační úřad nebo Českou obchodní inspekci.*

*Dodavatel může obchodní podmínky a ceník měnit. Oznámit to musí oznámit zákazníkovi nejpozději 30 dnů před počátkem platnosti nových podmínek/ceníku. Způsob oznámení může být prostřednictvím webových stránek, zákaznických centrech nebo dalším ze způsobů doručování.*

*Pokud nesouhlasíte s novými podmínkami/ceníkem, tak můžete vypovědět smlouvu s dodavatelem. A to nejpozději 10 den před počátkem platnosti nových podmínek/ceníku. Toto se vztahuje pouze na zvýšení obchodní ceny energií, ne regulované.*



## Článek VIII. Ostatní ustanovení

1. Smluvní strany jsou vázány projevy své vůle okamžikem podpisu Smlouvy, 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.

2. Nedílnou součástí Smlouvy jsou příslušné Produktové podmínky (včetně ceníku). Strany mohou Smlouvu uzavřít nebo ji po vzájemné dohodě změnit i jinak než v písemné listinné formě. Tuto změnu je možné provést zejména (i) formou monitorovaného telefonního hovoru, v jehož rámci je Dodavatel oprávněn ověřit totožnost Zákazníka, (ii) elektronicky, kdy je vlastnoruční podpis Zákazníka zachycen pomocí speciálního elektronického zařízení jako např. tablet nebo zasláním naskenovaného či nakopírovaného formuláře Dodavatele s podpisem Zákazníka Dodavateli, (iii) učiněním souhlasného projevu Zákazníka prostřednictvím webové aplikace na internetových stránkách Dodavatele nebo v rámci kontaktního či samoobslužného místa Dodavatele, (iv) jednáním Zákazníka, které nepochybně svědčí o jeho vůli být Smlouvou nebo její změnou vázán, např. Zaplacením příslušné platby.

3. Zákazník se zavazuje oznámit Dodavateli změny týkající se skutečností uvedených ve Smlouvě a změny ve svých právních poměrech nebo identifikačních údajích, které mají nebo mohou mít důsledky na plnění povinností z této Smlouvy, a to neprodleně, nejpozději však do osmi (8) dnů od okamžiku, kdy nastaly. Zejména je povinen oznámit a doložit svůj vstup do likvidace, zahájení insolvenčního řízení, změnu kontaktních údajů apod.

4. Pokud Zákazník jako zmocnitel pověří jednáním za svoji osobu zmocněnce, kterému udělí plnou moc, musí taková plná moc konkrétně specifikovat jednání, k nimž je zmocněnec oprávněn, přičemž Dodavatel je oprávněn požadovat, aby plná moc nebyla vystavena více než 3 měsíce přede dnem, kdy je předložena Dodavateli, a/nebo aby byl podpis Zákazníka na plné moci úředně ověřen.

5. Všechny skutečnosti a informace týkající se Smlouvy a jejího plnění se podle dohody stran považují za důvěrné. Zákazník se zavazuje, že je bez souhlasu Dodavatele neposkytne třetímu subjektu, ledaže by k takovému poskytnutí byl oprávněn na základě právního předpisu.

6. Zákazník potvrzuje, že obdržel kompletní text Smlouvy včetně těchto VPPS a Produktových podmínek, seznámil se s jejich obsahem a významem a souhlasí s nimi. Zákazník, který je spotřebitelem, potvrzuje, že před uzavřením Smlouvy obdržel předmluvní informace, seznámil se s jejich obsahem a významem a souhlasí s nimi.

7. Tyto VPPS jsou platné od 1. července 2020 a účinné pro všechny smlouvy uzavřené po 1. červenci 2020. Tyto VPPS se mohou použít na smlouvy uzavřené před tímto datem na základě individuální dohody mezi Zákazníkem a Dodavatelem.

*Doba trvání smlouvy začíná běžet ode dne, kdy se zahájí dodávka do odběrného místa.*

*Smlouva se může měnit více způsoby, a to telefonním hovorem, elektronickým podpisem, v online účtu, na kontaktním centru dodavatele nebo zaplacením příslušné platby.*

*Do 8 dnů musíte oznámit dodavateli případné změna vašeho právního stavu, identifikačních údajů nebo také pokud vstupujete do insolvenčního řízení.*

*Informace o smlouvě jsou důvěrné, tudíž je nemůžete poskytnout třetím stranám bez souhlasu dodavatele.*

*Znáte a souhlasíte se všemi smluvními dokumenty.*