

# Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny ze sítí nízkého napětí a zemního plynu

## A. Předmět všeobecných obchodních podmínek

- Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny ze sítí nízkého napětí a zemního plynu (dále jen „všeobecné podmínky“ nebo „VOP“) upravují smluvní vztahy pro dodávku elektřiny zákazníkům připojeným ze sítí nízkého napětí (dále jen „NN“) a dodávky zemního plynu mezi obchodníkem s elektřinou a plynem společností One Energy Česká republika a.s. a zákazníkem.
- Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o dodávkách elektřiny a plynu.
- Pro účely všeobecných podmínek a smlouvy se použité odborné pojmy a terminologie vykládá ve smyslu zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon v platném znění a jeho prováděcích a souvisejících právních předpisů.

## B. Definice pojmů

- Dodavatelem je společnost One Energy Česká republika a.s., se sídlem Praha 1, Staré Město, Na Perštýně 342/1, PSČ 110 00, IČ 01708864, číslo licence na obchod s elektřinou: 141327186, registrační číslo smluvního partnera OTE 25559 a číslo licence pro obchod s plynem: 241327187, EIC: 27X-ONECR-----R.
- Smlouva je příslušná smlouva o poskytování dostupné služby - dodávky elektřiny ze sítí NN nebo plynu, uzavřená mezi dodavatelem a zákazníkem, nebo též akceptovaná objednávka takovéto služby.
- Služba je pro účely smlouvy veřejně dostupná služba dodávek elektřiny ze sítí nízkého napětí nebo sdružených služeb dodávky a odběru zemního plynu, vždy v režimu převzetí odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů. Součástí služby může být i ve smlouvě či ve specifikaci služby dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží.
- Služba dodávka elektřiny zahrnuje dodávku elektřiny, přenos elektřiny, distribuci elektřiny a systémové služby v režimu převzetí odpovědnosti za odchylku.
- ceník produktů je dokument dodavatele, ve kterém jsou uvedeny ceny produktů dodávaných Dodavatelem Zákazníkovi (tj. ceny elektrické energie a plynu). Ceníkem produktů se rozumí vždy ten konkrétní ceník, který se týká produktu sjednaného ve smlouvě.
- Sazebník poplatků a sankcí je dokument dodavatele, ve kterém jsou stanoveny poplatky za další služby či úkony činěné Dodavatelem v souvislosti s plněním dle této smlouvy.
- Energie jsou plyn a elektrická energie, přičemž ve vztahu ke konkrétnímu Zákazníkovi se tím vždy rozumí médium, na jehož dodávky má Zákazník s Dodavatelem uzavřenou smlouvu, příp. smlouvy.

## C. Platnost a účinnost smlouvy

- Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky zákaznickovým vyplněním a potvrzením webového formuláře dodavatele a potvrzením takové elektronické objednávky dodavatelem nebo ústně při telefonickém rozhovoru zákazníka s operátorem Dodavatele či s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) Dodavatelem oprávněna, případně konkludentně.
- Smlouva a/nebo specifikace služby nabývá účinnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami, a elektronicky uzavřené smlouvy a/nebo specifikace služby dodavatelem a zákazníkem nebo dnem telefonického uzavření smlouvy.

## D. Práva a povinnosti dodavatele

- Dodavatel je oprávněn:
  - požadovat po Zákazníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy
  - omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů
  - nepřijmout změnu smlouvy požadovanou Zákazníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Zákazník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy
  - nežřít službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou Zákazníkem v případech, kdy Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí/platil nebo soustavně neplatil/vyúčtovanou cenu za služby (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod N. 4. b) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.
- Dodavatel je povinen, resp. se zavazuje:
  - zříditi nebo změnit Zákazníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených
  - dodat sjednané množství plynu či elektrické energie do místa spotřeby Zákazníka sjednaného ve smlouvě, v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy. Dodávka energií je považována za splněnou přechodem plynu či el. energie z příslušné distribuční soustavy přes měřidlo (elektroměr, plynoměr) do předmětného místa spotřeby Zákazníka
  - převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů. Tato povinnost Dodavatele nezavazuje, pokud by Zákazník nesplnil povinnost podle ustanovení čl. E. odst. 2 písm. a) VOP
  - umožnit Zákazníkovi seznámit se s platným zněním všeobecných podmínek, s ceníkem produktů, se Sazebníkem poplatků a sankcí.

## E. Práva a povinnosti zákazníka

- Zákazník je oprávněn:
  - užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy
  - požádat o změnu smlouvy nebo technické specifikace
  - obracet se se svými připomínkami a žádostmi na telefonické obchodní centrum Dodavatele.
- Zákazník se zavazuje:
  - nebýt po dobu účinnosti smlouvy uzavřené s Dodavatelem účastníkem účinného smluvního vztahu s jiným obchodníkem s plynem či elektrickou energií z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na Dodavatele podle ust. čl. D. odst. 2 písm. c) VOP a v předmětném místě spotřeby od něho odebírat elektrickou energii či plyn (to se nevztahuje na smluvní vztah s předchozím dodavatelem po dobu běhu výpovědní lhůty). Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od smlouvy; odstoupením od smlouvy nezániká právo Dodavatele na smluvní pokutu dle ust. čl. I. odst. 12 písm. b) VOP.
  - užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami
  - řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy a platného Ceníku produktů v době poskytnutí služby
  - řádně a včas platit další poplatky dle Sazebníku poplatků a sankcí
  - neprodleně ohlásit dodavateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby
  - oznamovat písemně nebo ústně u operátora telefonického obchodního centra dodavatele jakoukoliv změnu svých identifikačních údajů; Zákazník, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit dodavateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění a změnu fakturační adresy; Zákazník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit dodavateli změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je Zákazník povinen oznámit dodavateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; současně je Zákazník povinen tyto změny Dodavateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne oznámení příslušných změn;
  - nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu dodavatele
  - neposkytovat příslušné služby třetím osobám
  - předložit dodavateli na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost
  - zajistit přístup k měřidlu pro účely Dodavatele nebo provozovatele distribuční soustavy nebo jimi pověřených osob za účelem provedení kontroly, odečtu, oprav, údržby, výměny nebo odebrání měřidla, a to rovněž při ukončení odběru nebo přerušení dodávek energií. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době přístup k měřidlu a neshledá-li ověřitelné údaje o naměřeném množství energií do 3 dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu měřidla, je Dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu energií podle spotřeby z minulého srovnatelného období nebo výpočtem na základě údajů provozovatele distribuční soustavy dle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s příslušnými ustanoveními právních předpisů. Dodavatel je oprávněn vyúčtovat spotřebu energií výše uvedeným způsobem i v případě poruchy měřidla. Zákazník je povinen dodavatele nebo provozovatele distribuční soustavy o poruše měřičního zařízení písemně vyrozumět bezodkladně po zjištění takové poruchy. Odečet je prováděn zpravidla jednou za fakturační období
  - poskytnout Dodavateli veškerou potřebnou součinnost nezbytnou k provedení změny dodavatele, zejména nečinit žádné právní a jiné úkony, které by bránily Dodavateli v provedení změny dodavatele
  - odebírat energii za dohodnutých podmínek pouze přes měřidlo (plynoměr, elektroměr), které připojí provozovatel distribuční soustavy nebo jím pověřená osoba.

## F. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

- Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací a parametrů služby je uveden ve smlouvě, zejména ve specifikaci služby nebo popisu služby. Jednotlivá služba je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé specifikace služby.
- Služba je poskytována na území České republiky.

## G. Dodací podmínky elektřiny

- Dodavatel se prostřednictvím dodavatele zavazuje Zákazníkovi dodávat elektřinu.
- Dodavatel zajistí zahájení dodávky elektřiny poté, co proběhne celý proces změny dodavatele, tzn. Zákazník bude mít ukončen vztah se stávajícím dodavatelem elektřiny, nejedná-li se o první připojení Zákazníka, bude mít smlouvu o připojení s provozovatelem distribuční soustavy, pokud to pravidla distribuční soustavy předepisují a v systému OTE bude změna dodavatele schválena dle platné vyhlášky. V případě neposkytnutí součinnosti v procesu změny dodavatele nevzniká dodavateli povinnost zajištění dodávek elektřiny.
- Dodávka elektřiny se uskutečňuje z distribuční sítě provozovatele distribuční soustavy dle smlouvy o připojení, kterou Zákazník uzavřel s provozovatelem distribuční soustavy v souladu s pravidly provozování distribuční soustavy a podmínkami distribuce elektřiny.
- Dodávka a odběr elektřiny je zahájena od počátečního stavu měřičního zařízení stanoveného provozovatelem distribuční soustavy a uskutečňuje se podle podmínek smlouvy a potřeb Zákazníka v souladu s hodnotou rezervovaného příkonu nebo hodnotou hlavního jističe před měřičním zařízením (elektroměrem) sjednanou Zákazníkem s příslušným provozovatelem distribuční soustavy.

Dodávka elektřiny je splněna jejím přechodem přes měřicí zařízení, kterým je měřena, do odběrného zařízení Zákazníka. Měření dodávky elektřiny, vyhodnocení a předávání výsledků měření zajišťuje provozovatel distribuční soustavy v souladu s energetickým zákonem a dle příslušných právních předpisů. Smluvní strany se výslovně dohodly, že data sdělená provozovatelem distribuční soustavy považují za správná a závazná, a to i v případě, kdy nebyl proveden fyzický odečet, ale tzv. odhad (např. při změně dodavatele).

5. Dodavatel se zavazuje zajistit:

a) dodávku sjednaného množství elektřiny do odběrného/odběrných místa/míst zákazníka stanoveného/stanovených ve smlouvě a v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy

b) zajistit přechod práva povinností k dodané elektřině zákazníkovi, prostý jakýchkoli práv třetích osob a nebezpečí škody, do odběrného/odběrných místa/míst stanoveného/stanovených ve smlouvě

c) převzít za zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku dle příslušných právních norem; tato povinnost Dodavatele nezavazuje v případě souběžné dodávky více dodavatelů do místa spotřeby.

6. Zákazník se zavazuje řídit pravidly provozování distribuční soustavy a podmínkami distribuce elektřiny vydanými příslušným provozovatelem distribuční soustavy dle smlouvy.

7. Požaduje-li zákazník dodávku elektřiny osvobozenou od daně z elektřiny, použijí se obdobně ustanovení čl. H. odst. 9 písm. a) až c).

## H. Dodací podmínky plynu

1. Dodavatel se zavazuje u dodavatele zajistit pro zákazníka přepravu plynu, distribuci plynu a systémové služby.

2. Dodávka a odběr plynu je zahájena od počátečního stavu měřidla (plynoměru) stanoveného provozovatelem distribuční soustavy, k jehož distribuční síti je připojeno odběrné místo Zákazníka. Dodávka je uskutečňována řádně a včas v souladu s řádem provozovatele distribuční soustavy a se sjednanými potřebami zákazníka.

3. Dodavatel zahájí dodávku plynu poté, co proběhne celý proces změny dodavatele, tzn. Zákazník bude mít ukončen vztah se stávajícím dodavatelem plynu, nejedná-li se o první připojení zákazníka, bude mít smlouvu o připojení s provozovatelem distribuční soustavy, pokud to pravidla distribuční soustavy předepisují a v systému OTE bude změna dodavatele schválena dle platné vyhlášky. V případě neposkytnutí součinnosti v procesu změny dodavatele nevzniká dodavateli povinnost zajištění dodávek elektřiny.

4. Dodávky plynu se uskutečňují z distribuční sítě provozovatele distribuční soustavy dle smlouvy o připojení, kterou zákazník uzavřel s provozovatelem distribuční soustavy v souladu s pravidly provozování distribuční soustavy a podmínkami distribuce plynu vydanými příslušným provozovatelem distribuční soustavy.

5. Dodávka plynu je splněna jeho přechodem přes měřicí zařízení (plynoměr) do odběrného zařízení zákazníka. Měření dodávky plynu, vyhodnocení a předávání výsledků měření zajišťuje provozovatel distribuční soustavy v souladu s energetickým zákonem a dle příslušných právních předpisů. Smluvní strany se výslovně dohodly, že data sdělená provozovatelem distribuční soustavy považují za správná a závazná, a to i v případě, kdy nebyl proveden fyzický odečet, ale tzv. odhad (např. při změně dodavatele).

6. Dodavatel se zavazuje zajistit:

a) dodávku sjednaného množství plynu do odběrného/odběrných místa/míst zákazníka stanoveného/stanovených ve smlouvě a v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy

b) zajistit přechod práva povinností k dodanému plynu zákazníkovi, prostý jakýchkoli práv třetích osob a nebezpečí škody, do odběrného/odběrných místa/míst stanoveného/stanovených ve smlouvě

c) převzít za zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku dle příslušných právních norem; tato povinnost Dodavatele nezavazuje v případě souběžné dodávky více dodavatelů do místa spotřeby.

7. Zákazník se zavazuje řídit pravidly provozování distribuční soustavy a podmínkami distribuce plynu vydanými příslušným provozovatelem distribuční soustavy dle smlouvy.

8. Měření dodávek plynu, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky plynu, je zajišťováno PDS podle příslušného právního předpisu. Naměřený objem plynu je přepočítáván dle TPG 902 01 na vztažné podmínky. Takto přepočtené dodané množství plynu se dále přepočítává na energii vyjádřenou v kWh.

9. Zákazník je povinen:

a) v případě, že zákazník požaduje dodávku plynu osvobozenou od daně ze zemního plynu a je držitelem oprávnění o nabytí plynu osvobozeného od daně, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost doložit věrohodným způsobem Dodavateli. Pokud Zákazník takto nabytý plyn osvobozený od daně ze zemního plynu nebo její část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro její osvobození, případně nabude plynu bez daně z jiného důvodu, je povinen tento odebraný plyn příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem)

b) v případě, kdy zákazník požaduje oprávnění nabývat plyn osvobozený od daně ze zemního plynu, případně dojde k jeho změně, musí tuto skutečnost neprodleně oznámit písemně Dodavateli; zákazník odpovídá dodavateli za jakékoliv porušení povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím plynu osvobozeného od daně, zákazník uhradí dodavateli škodu, vzniklou zákaznickým porušením příslušného právního předpisu, upravujícího daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou plynu a neoznámením Dodavateli o svém pozbytí nebo změně oprávnění nabývat plyn osvobozený od daně ze zemního plynu

c) zákazník kategorie Maloodběratel se zavazuje informovat Dodavatele o použití plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla, s výjimkou případů, kdy tak učinil při uzavření

smlouvy. Zákazník se dále zavazuje informovat Dodavatele o všech změnách a nastalých skutečnostech na jeho straně, které mají nebo mohou mít vliv na povinnost placení daně ze zemního plynu dle zák. č. 261/2007 Sb. Část 45. Dodavatel je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od okamžiku doručení oznámení ze strany Zákazníka.

## I. Cena a platební podmínky

1. Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné smlouvě a/nebo v Ceníku produktů a v Sazebníku poplatků a sankcí.

2. Cena za dodávku silové elektřiny je určena produktem sjednaným ve smlouvě, zákazník si může prostřednictvím oznámení dodavateli zvolit jiný produkt, pokud splní podmínky pro jeho přiznání uvedené v ceníku Dodavatele i cenovém rozhodnutí Energetického regulačního úřadu.

3. Cena za odebranou a dodanou elektřinu je tvořena cenou za distribuci včetně souvisejících služeb a cenou za silovou elektřinu.

4. Cenu za distribuci a související služby (jako cenu pevnou) a další podmínky distribučních tarifů stanoví Energetický regulační úřad ve svém cenovém rozhodnutí.

5. Cena za dodávku plynu je určena výší ročního odběru ve smlouvě, zákazník si může prostřednictvím oznámení dodavateli zvolit jiný produkt dodavatele, pokud splní podmínky pro jeho přiznání uvedené v ceníku Dodavatele i cenovém rozhodnutí ERÚ.

6. Konečná cena plynu je tvořena dvěma složkami, a to cenou distribuce včetně souvisejících služeb (dále jen „cena za distribuci“) a cenou ostatních služeb dodávky. Cena ostatních služeb dodávky plynu (dále jen „cena za plyn“) se skládá z cen přepravy, strukturování dodávky a ceny za odebraný zemní plyn včetně služeb obchodu. Cenu za distribuci stanovuje ERÚ prostřednictvím cenového rozhodnutí. Cena za plyn je vydána v aktuálně platném ceníku produktů, který je zveřejněn na webových stránkách Dodavatele.

7. Zákazník je povinen platit na dodávku elektřiny a plynu pravidelně měsíční zálohy, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Zálohy se platí ve výši a četnosti vypočtené a stanovené Dodavatelem s ohledem na velikost odběru a vývoj cen elektřiny a/nebo plynu. Výši a/nebo četnost záloh stanoví Dodavatel po uzavření smlouvy a dále vždy ve vyúčtování předchozího fakturačního období. Dodavatel je oprávněn provést úpravu výše a/nebo četnosti zálohy i v průběhu fakturačního období, pokud je evidentně nepřiměřená velikosti odběru nebo dojde ke změně cen. Tuto změnu je Dodavatel povinen zákazníkovi oznámit písemně.

8. Není-li dohodnuto jinak, příp. není-li uvedeno jinak v platebním kalendáři, jsou zálohy splatné 15. den v měsíci.

9. Dodavatel pravidelně provádí vyhodnocení dodávky elektřiny a/nebo plynu a její vyúčtování po uplynutí fakturačního období. Délka fakturačního období činí zpravidla 12 měsíců, tj. dobu mezi pravidelnými odečty.

10. Neumožní-li zákazník provozovateli distribuční soustavy přístup k měřicímu zařízení za účelem provedení odečtu nebo nebyl-li odečet proveden z jiného důvodu, je Dodavatel oprávněn určit množství dodané elektřiny dle množství dodaného ve srovnatelném období, není-li právním předpisem stanoveno jinak, případně nedojde-li k určení množství dodané elektřiny a/nebo plynu na základě sdělení provozovatele distribuční soustavy nebo dohodou smluvních stran. Takto postupuje Dodavatel i v případě, kdy nebyl proveden odečet při změně ceny.

11. Vyúčtování provádí dodavatel daňovým dokladem – fakturou, která má náležitosti daňového dokladu a je splatná 14. den po jejím vystavení.

12. Zákazník je povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu:

a) ve výši 0,05 % denně z dlužné částky v případě prodloužení Zákazníka se zaplacením jakéhokoliv jeho závazku vůči Dodavateli,

b) ve výši 5.000,- Kč za porušení povinnosti dle čl. E. odst. 2 písm. a) VOP nebo čl. E. odst. 2 písm. i) VOP

c) ve výši 5.000,- Kč v případě soustavně opožděného placení nebo soustavného neplacení ceny za služby (viz čl. N odst. 4 písm. b), a to v případě, rozhodne-li se Dodavatel z tohoto důvodu smlouvu ukončit

d) ve výši 1.000,- Kč v případě porušení povinnosti dle čl. E. odst. 2 písm. d) nebo dle čl. N odst. 7 těchto VOP.

13. Poruší-li Zákazník jakoukoliv svoji povinnost vyplývající mu z této smlouvy a je-li mu z tohoto důvodu zaslána Dodavatelem písemná výzva ke splnění takové povinnosti či odstranění závadného stavu, příp. upozínka nebo jiná obdobná listina, je Zákazník dále povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 95,- Kč, v případě výzvy zasláné formou sms nebo e-mailem pak smluvní pokutu ve výši 10,- Kč.

Poruší-li Zákazník jakoukoliv svoji povinnost vyplývající mu z této smlouvy a je-li mu z tohoto důvodu zaslána Dodavatelem opakovaná (tj. druhá) písemná výzva ke splnění takové povinnosti či odstranění závadného stavu, příp. upozínka nebo jiná obdobná listina, a to prostřednictvím advokáta, je Zákazník dále povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč.

14. Zákazník se zavazuje hradit Dodavateli poplatky uvedené v Sazebníku poplatků a sankcí.

15. Jestliže by dodávka plynu nebo elektrické energie, nebo jiná plnění poskytovaná podle smlouvy byly přímo nebo nepřímo zatíženy jakýmkoli daněmi, poplatky nebo odvody anebo přímo či nepřímo zatíženy zvláštními platbami stanovenými právními předpisy nebo rozhodnutími ERÚ, které v okamžiku uzavření smlouvy nebyly známé nebo účinné, nebo jestliže by se takové daně, poplatky nebo odvody zatěžující dodávky energií nebo jiná plnění poskytovaná podle této smlouvy zvýšily, je Dodavatel oprávněn převést veškeré z toho vyplývající zatížení na Zákazníka prostřednictvím zvýšení ceny odpovídající zvýšenému zatížení dodávek nebo jiných plnění a Zákazník je povinen takto zvýšenou cenu Dodavateli zaplatit; to platí i pro zatížení, která na Dodavatele přenesou jeho dodavatelé energií. Uvedený způsob změny ceny platí i pro případ dodatečného snížení nebo zrušení daní, poplatků nebo odvodů.

16. Zákazník může požádat Dodavatele o poskytování vyúčtování dodávek energií v zúženém rozsahu vyúčtování v souladu s ust. § 4 vyhl. ERÚ č. 210/2011 Sb., pokud ostatní části vyúčtování budou Dodavatelem zpřístupněny způsobem umožňujícím dálkový přístup nebo jiným obdobným způsobem. Zákazník současně s uzavřením smlouvy žádá Dodavatele o poskytování vyúčtování v zúženém rozsahu, pokud mezi Dodavatelem a Zákazníkem nebude sjednáno jinak.

17. Při vyúčtování dodávek energií je Dodavatel oprávněn převádět do dalšího účtovacího období přeplatky nebo nedoplatky, pokud jejich výše nepřesáhne 200,- Kč. Převod těchto částek je Dodavatel povinen oznámit Zákazníkovi.

18. Platby poskytnuté Zákazníkem na účet Dodavatele nad rámec předpisu plateb může Dodavatel použít k úhradě jakékoliv své pohledávky za Zákazníkem.

19. Není-li výslovně uvedeno jinak, jsou všechny ceny uvedené ve smlouvě, v těchto VOP, v Ceníku produktů a v Sazebníku poplatků a sankcí, či v dalších smluvních dokumentech uvedeny bez DPH, které k nim bude připočteno ve výši stanovené platnými právními předpisy.

## J. Reklamacce

1. Zákazník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a vyšší účtované ceny. Reklamacce na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u dodavatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne splatnosti vadného vyúčtování. Reklamacce na poskytování služby je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne vadného poskytnutí služby. Rozpis záloh na příslušné období z důvodu jeho nepřiměřenosti lze reklamovat do dne splatnosti první takto předepsané zálohy. Reklamacce musí mít písemnou formu.

2. Podání reklamacce na vyšší vyúčtované ceny či rozpisu záloh nemá odkladný účinek a zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

## K. Omezení poskytování služby

1. Dodavatel je oprávněn přerušit dodávku elektřiny a/nebo plynu pouze v souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejména energetickým zákonem, smlouvou, těmito všeobecnými obchodními podmínkami, příp. podmínkami vydanými provozovatelem distribuční soustavy.

2. Dodavatel je oprávněn zajistit přerušeni dodávky elektřiny zejména v případech neoprávněného odběru zákazníka dle ust. § 51 energetického zákona.

3. Dodavatel je oprávněn omezit nebo přerušit dodávky energií rovněž v případě, kdy je Dodavatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět s okamžitou účinností dle čl. N odst. 4 VOP. Přerušeni dodávky se rozumí odpojení odběrného místa od distribuční sítě na určitou dobu, aniž dojde k ukončení smluvního vztahu.

4. Dodávku elektřiny a/nebo plynu je dále oprávněn omezit nebo přerušit také příslušný provozovatel distribuční soustavy při výkonu svých práv a povinností v případech stanovených energetickým zákonem a jeho prováděcími předpisy a za splnění podmínek v nich uvedených. V těchto případech nemá zákazník právo na náhradu škody.

5. Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli veškeré náklady spojené s přerušeni dodávky energií z důvodů neoprávněného odběru, které vůči Dodavateli uplatní provozovatel distribuční soustavy.

6. Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli poplatek za odpojení pro neplacení, poplatek za opětovné připojení, paušální náklady spojené s přerušeni dodávky, příp. další poplatky, stanovené v Sazebníku poplatků a sankcí.

## L. Ochrana osobních dat

1. Dodavatel shromažďuje a vede aktuální evidenci zákazníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Dodavatel se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se zákazníků v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služby. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji zákazníků mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci dodavatele a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě smlouvy s dodavatelem (např. autorizovaní dealeri, subjekty zajišťující vyúčtování služeb, vyřizování dotazů či reklamací zákazníků nebo uživatelů nebo zajišťující ochranu zájmů dodavatele) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o zákazníkovi zavázány dodavatelem k dodržování povinností vyplývajících z této smlouvy i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činností, které pro dodavatele vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoliv údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou dodavatelem shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho služeb a/nebo komunikační sítě a za účelem vyúčtování ceny a poskytnutou službu. Provozní údaje je dodavatel oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtování příslušné služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Dodavatel je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným dodavatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a služeb elektronických komunikací. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je dodavatel rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy.

2. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) a za informace důvěrné (dle § 271 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi zákazníkem a dodavatelem, veškeré informace týkající se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku smlouvy.

3. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že dodavatel nebo/a jiné osoby, které získají či zpracovávají osobní či kontaktní údaje účastníka na základě smlouvy s dodavatelem, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní či kontaktní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. Zákazník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu dodavatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). Zákazník prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

4. Zákazník, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor Dodavatelem může být dodavatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů dodavatele a dále zákazník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je dodavatelem zálohován po dobu nezbytné nutnou.

5. Součástí služeb je i občasné zasílání informačních e-mailů o dalších nabídkách ze strany dodavatele na adresu zákazníka nebo jeho kontaktní osoby. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. Zákazník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zasílání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se smlouvy, včetně jejích příloh.

## M. Změna smlouvy

1. Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:

- a) přidáním nové přílohy specifikace služby, podepsané oběma smluvními stranami
- b) nahrazením specifikace služby novou specifikací služby (změnová specifikace služby), podepsanou oběma smluvními stranami
- c) písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami
- d) nabytím účinnosti nových všeobecných obchodních podmínek nebo ceníků poskytované služby.

2. Dodavatel je oprávněn VOP měnit, popř. je nahradit novými VOP. Změny (nové) VOP Dodavatel zveřejní nejméně 30 dnů před dnem účinnosti změny (nových) VOP, a to způsobem umožňujícím dálkový přístup (na své webové adrese) a dále ve svých obchodních místech (kancelářích, provozovnách apod.). Zákazník je povinen se s novelizovanými (novými) VOP seznámit. Zákazník je oprávněn bez uvedení důvodu písemně odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od data účinnosti změny VOP. To neplatí, pokud Dodavatel oznámí Zákazníkovi změnu VOP nejpozději 30 dnů přede 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 nejpozději 10 dnů před dnem nabytí účinnosti změny VOP. Neprojeví-li Zákazník včas písemně vůli odstoupit, stávají se novelizované (nové) VOP závazné pro další smluvní vztah.

3. Dodavatel je oprávněn měnit cenu/y za dodávky energií (tj. elektřiny a/nebo plynu) stanovené ceníkem produktů. Nový ceník Dodavatel zveřejní nejméně 30 dnů před dnem účinnosti nového ceníku, a to způsobem umožňujícím dálkový přístup (na své webové adrese) a dále ve svých obchodních místech (kancelářích, provozovnách apod.). Zákazník je povinen se s novým ceníkem seznámit. Zákazník je oprávněn bez uvedení důvodu písemně odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od zvýšení ceny energií. To neplatí, pokud Dodavatel oznámí Zákazníkovi zvýšení ceny nejpozději 30 dnů přede dnem účinnosti a současně Zákazníka poučí o jeho právu na odstoupení od smlouvy. V takovém případě je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy nejpozději 10 dnů před dnem nabytí účinnosti zvýšení ceny. Neprojeví-li Zákazník včas písemně vůli odstoupit, stává se nově stanovená cena závazná pro další smluvní vztah. Právo odstoupit od smlouvy Zákazníkovi nevzniká, pokud se ve vztahu k němu cena nezvyšuje. Výslovně se dále smluvní strany dohodly, že právo odstoupit nevzniká rovněž v případě změna sazeb na základě rozhodnutí ERÚ nebo jiného příslušného správního orgánu a rovněž v případech předpokládaných čl. I. odst. 14.

4. Odstoupení podle čl. M. odst. 2 a 3 je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno Dodavateli, neurčí-li Zákazník pozdější den účinnosti odstoupení. Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti zvýšení ceny nebo změny VOP a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno Dodavateli.

## N. Trvání a zánik smlouvy

1. Smlouva se uzavírá vždy na dobu určitou uvedenou ve smlouvě. Není-li ve smlouvě uvedena jiná doba trvání smlouvy, nebo nedohodly-li se smluvní strany výslovně na uzavření smlouvy na dobu neurčitou, platí, že smlouva je uzavřena na dobu určitou dvou let.

2. V případě, že kterákoliv ze smluvních stran písemně neoznámí druhé smluvní straně nejpozději 30 dnů před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, že trvá na ukončení smlouvy ve sjednaném termínu, prodlužuje se doba trvání smlouvy bez dalšího vždy o jeden rok, a to i opakovaně.

3. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze jednostranně písemně vypovědět, a to ve výpovědní lhůtě 3 měsíce, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

4. Dodavatel může dále vypovědět jakoukoliv smlouvu (tj. uzavřenou na dobu určitou i neurčitou) nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi zákazníkovi, příp. k pozdějšímu datu, které Dodavatel určí:

a) v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany zákazníka

b) v případě, že zákazník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě splatných závazků vyplývajících z této smlouvy po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí prodlení Zákazníka se zaplacením nejméně dvou závazků vůči Dodavateli (tj. zejména prodlení se zaplacením záloh, vyúčtování, smluvních pokut či poplatků apod.).

5. Dodavatel zajišťuje ukončení dodávky elektřiny a/nebo plynu v případech, kdy dojde k zániku smlouvy, a to po provedení odečtu, který zajišťuje provozovatel distribuční soustavy dle zvláštního právního předpisu, v požadovaném termínu, není-li dohodnuto jinak. Zákazník je povinen zaplatit cenu dodávané elektřiny a/nebo plynu do ukončení dodávky.

6. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit, je-li na druhou smluvní stranu prohlášen úpadek.

7. Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou smluvních stran, a to zejména v případě, kdy Zákazník doloží, že ukončuje odběr energií v místě spotřeby z důvodu změny bydliště, sídla, prodeje nemovitosti apod. Tuto skutečnost je Zákazník povinen doložit Dodavateli písemně, originály nebo ověřenými kopiemi listin, z nichž tato skutečnost vyplývá a je povinen dále nahlásit Dodavateli stav měřidla energií k okamžiku přechodu vlastnictví odběrného místa.

8. Zákazník má povinnost při ukončení smlouvy umožnit příslušnému provozovateli distribuční soustavy provést konečný odečet, popř. odebrat měřidlo.

9. Opuštění místa spotřeby Zákazníkem nemá vliv na jeho povinnost platit za dodávku energií do doby ukončení smlouvy.

10. Byla-li smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, může Zákazník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14-ti dnů od uzavření smlouvy, nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. Odstoupení musí být učiněno písemně a musí být zasláno na adresu sídla Dodavatele uvedenou v čl. B. odst. 1 těchto VOP. Zákazník nemá právo odstoupit od smlouvy dle předchozí věty v případě, že zemní plyn a/nebo elektrická energie jsou/budou zařazeny (např. judikaturou soudů ČR) mezi tzv. zboží běžné spotřeby dodávané stálým doručovatelem do domácnosti spotřebitele nebo jím určeného místa ve smyslu ust. § 57 odst. 4 písm. b) občanského zákoníku.

11. Byla-li smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku, je Zákazník, který je spotřebitelem, oprávněn odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů ode dne zahájení dodávek, kromě případů stanovených občanským zákoníkem.

12. Byla-li smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, může Zákazník, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, dále písemně odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 5 dnů před zahájením dodávky elektřiny nebo plynu. Lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo odstoupení od smlouvy písemně odesláno před uplynutím této lhůty.

13. Dojde-li k ukončení smlouvy, je Dodavatel oprávněn provést konečné vyúčtování dodávky energií dle hodnot odběru a dodávky zjištěných a oznámených provozovatelem distribuční soustavy.

### O. Omezení třetí stranou

1. Dodavatel si vyhrazuje právo pozměnit službu dodavatele, bude-li tak povinen učinit na výzvu příslušného správního orgánu. Taková změna, či navazující zpoždění či nesplnění závazků ze smlouvy, není porušením smlouvy.

2. Obdobně jako v odstavci O. 1. bude postupováno při prodlení v realizaci dodávky služeb osobou, která zprostředkovává služby pro dodavatele.

### P. Doručování

1. Dodavatel doručuje písemností na adresu zákazníka, kterou zákazník uvedl při uzavírání smlouvy, případně na jinou adresu, kterou následně zákazník oznámí dodavateli písemnou formou. Zákazník doručuje Dodavateli na adresu jeho sídla zapsanou v obchodním rejstříku, případně na kontaktní adresu, která bude uvedena na webových stránkách Dodavatele.

2. Za doručenou se vždy považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla adresátem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení, nebo která se odesílateli vrátila zpět jako nedoručitelná (např. z důvodu odstěhování adresáta, nebo proto, že adresát nemá schránku), a to dnem vrácení zásilky.

2. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenou okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax). Doručuje-li se prostřednictvím zákaznického portálu, považuje se písemnost za doručenou okamžikem uveřejnění na zákaznickém portále v uživatelském profilu zákazníka.

3. Odepre-li zákazník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

### Q. Vyšší moc

1. Smluvní strany neodpovídají za porušení smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k němu dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost v rozsahu definice uvedené v § 374 Obchodního zákoníku.

2. Povinná strana prokáže vznik těchto okolností druhé straně nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradním plnění v co nejkratší době, popřípadě vypořádat vzájemná práva a závazky ze smlouvy v případě, že následky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebude možno pro obě strany účelně odstranit, nebo že náhradní plnění nebude možno.

### R. Řešení sporů, proročáční dohoda

1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit bez zbytečných průtahů.

2. Je-li vztah mezi zákazníkem a Dodavatelem obchodním závazkovým vztahem, dohodli se smluvní strany ve smyslu § 89a zákona č. 99/1963 Sb., že místně příslušným soudem je Okresní soud v Ostravě nebo Krajský soud v Ostravě (dle věcné příslušnosti).

3. Rozhodným právem pro případ sporu mezi smluvními stranami je vždy právo České republiky. V případě soudního řízení vedeného proti osobě s trvalým pobytem nebo sídlem v zahraničí je místně příslušným Okresní soud v Ostravě nebo Krajský soud v Ostravě (dle věcné příslušnosti).

### S. Společná a závěrečná ustanovení

1. Za písemně se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou, kde zpráva je opatřena zaručeným elektronickým podpisem.

2. Neplatnost či neúčinnost některého z ustanovení smlouvy či těchto VOP nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení smlouvy či VOP. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení novým, platným a účinným, jehož znění bude co nejlépe odpovídat smyslu a účelu původního neplatného či neúčinného ustanovení.

3. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a ostatními smluvními dokumenty seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

4. Všeobecné podmínky, provozní podmínky služby, Ceník produktů a Sazebník poplatků a sankcí je k dispozici na všech kontaktních místech dodavatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách [www.oneenergy.cz](http://www.oneenergy.cz).

5. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.6.2013.

### Zákazník prohlašuje, že se s všeobecnými obchodními podmínkami seznámil a že s nimi takto souhlasí.

### Zákazník bere na vědomí, že tímto mění dodavatele elektřiny a/nebo zemního plynu na společnost One Energy Česká republika a.s.

### Zákazník si je vědom skutečnosti, že vedle obchodníka s elektřinou a plynem, existuje na trhu provozovatel distribuční soustavy, který zajišťuje distribuci elektřiny a/nebo plynu. Tohoto provozovatele distribuční soustavy zákazník touto smlouvou nemění.

Zákazník prohlašuje, že obchodní zástupce, se kterým smlouvu sepsal, uvedl, že je obchodním zástupcem společnosti One Energy Česká republika, a.s. a nepředstavil se jménem jiné společnosti, zejména jménem dominantního dodavatele v daném regionu (ČEZ, E.ON, PRE).

Místo

---

Jméno (hůlkově)

---

Příjmení (hůlkově)

---

Podpis

---