

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky dodavatele s elektřinou (VOP) upravují smluvní vztahy při dodávce elektřiny držitelem licence na obchod s elektřinou – 141634080 obchodní společností One Energy & One Mobile a.s., se sídlem Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava, zapsanou v obchodním rejstříku spisová značka: B 10798 vedená u Krajského soudu v Ostravě (dodavatel) – a odběratelem elektřiny (odběratele). Společné označení pro dodavatele a odběratele je „smluvní strany“, jednotlivě se používá též „smluvní strana“.
- 1.2. Práva a povinnosti smluvních stran jsou obecně upraveny zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon) ve znění pozdějších předpisů (EZ) příslušnými prováděcími a souvisejícími právními předpisy a technickými normami. VOP jsou k dispozici na webové stránce dodavatele [www.oneenergy.cz](http://www.oneenergy.cz).
- 1.3. VOP určují část obsahu smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem za účelem realizace obchodu s elektřinou vždy v režimu převzetí odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů, a to: a) smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (smlouva o sdružených službách) nebo b) smlouvy o dodávce elektřiny. Pokud se ve VOP hovoří o smlouvě, pak se tím má na mysli smlouva podle písm. a), případně podle písm. b), podle toho, o jakou smlouvu se v daném případě jedná. Ustanovení ve smlouvě mají přednost před ustanovením VOP, pokud jsou s nimi v rozporu.
- 1.4. Uzavřením smlouvy o sdružených službách odběratel výslovně souhlasí, aby dodavatel uzavřel s příslušným provozovatelem distribuční soustavy (PDS) smlouvu zahrnující dopravu elektřiny do odběrného nebo předávacího místa odběratele (Smlouva o distribuci elektřiny); dodavatel je oprávněn toto právo převést na třetí osobu, avšak odpovědnost vůči odběrateli za uzavření takové smlouvy nese sám.
- 1.5. Ve smlouvě (včetně těchto VOP) jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s EZ a jeho prováděcími a souvisejícími předpisy (cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu (ERÚ), technickými normami apod.).
- 1.6. Závazkový vztah dodavatele se odběratelem se řídí zákonem č. 89/2012, Občanský zákoník (OZ). Tyto VOP jsou vydávány v souladu s ustanovením § 1751 OZ. Návrh smlouvy včetně všech jejích součástí lze uzavřít pouze v podobě předložené dodavatelem.
- 1.7. Smlouva uzavřená mezi smluvními stranami v písemné formě může být měněna i nepísemným dodatkem, a to na základě požadavku odběratele na změnu smlouvy, ve formě a obsahu stanovenými dodavatelem, pokud některá ze smluvních stran neprojeví vůli provést změnu smlouvy výlučně písemným dodatkem. Smlouva může být dále měněna způsoby upravenými ve smlouvě.

## 2. Dodací podmínky

- 2.1. Dodavatel se zavazuje odběrateli dodávat elektřinu, v případě uzavření smlouvy o sdružených službách rovněž zajistit distribuci elektřiny a systémové služby (distribuční služby), a odběratel se zavazuje dodavateli zaplatit cenu elektřiny a dalších souvisejících služeb stanovenou dodavatelem, v případě uzavření smlouvy o sdružených službách rovněž i cenu za distribuční služby a další platby podle cenového rozhodnutí ERÚ.
- 2.2. Dodávka (a odběr) elektřiny (včetně distribuce, přepravy, služby strukturování) se uskutečňuje podle podmínek smlouvy a řádně a včas v souladu s potřebami odběratele sjednanými s dodavatelem, a v souladu s podmínkami smlouvy o připojení k distribuční soustavě a v souladu s Řádem provozovatele přepravní soustavy a řádem provozovatele distribuční soustavy (řád PDS), k jehož zařízení je odběrné místo odběratele připojeno, na které se tímto jako na vzájemně závazné pro obě smluvní strany odkazuje. Odběratel prohlašuje, že se s příslušným řádem PDS seznámil, že mu je srozumitelný a akceptuje jej.
- 2.3. Měření dodávek elektřiny, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky elektřiny, je zajišťováno příslušným PDS podle příslušného právního předpisu.
- 2.4. Dodavatel je povinen: a) dodat sjednané množství dodávky elektřiny do odběrného místa odběratele stanoveného ve smlouvě v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy; odběrné místo je zároveň předávacím místem ve smyslu příslušného právního předpisu; b) zajistit přechod práv a povinností k dodanému elektřiny, prostému jakýchkoli

práv třetích osob, na odběratele; c) převzít za odběratele odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů; d) zajistit bezpečnostní standard dodávky elektřiny dle ustanovení § 73a EZ.

- 2.5. Odběratel je povinen: a) z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na dodavatele podle ustanovení VOP – s poukazem na příslušné právní předpisy – nebýt v době od zahájení dodávky elektřiny podle této smlouvy po celou dobu její platnosti účastníkem účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem s elektřinou, podle kterého by měl být dodávána elektřina do odběrného místa uvedeného ve smlouvě; odběratel bere na vědomí, že porušení této povinnosti je podstatným porušením povinnosti ze smlouvy, které opravňuje dodavatele k odstoupení od smlouvy a vede k zániku přenosu odpovědnosti za odchylku na dodavatele; b) při odběru elektřiny podle smlouvy dodržovat řád PDS a ostatní dokumenty uvedené v čl. 2.2 VOP; c) uhradit dodavateli paušalizované náklady spojené se zasíláním výzev, upozornění apod. ke splnění povinností odběratele vyplývajících ze smlouvy, náklady spojené se zahájením přerušování, přerušování, obnovením nebo ukončením dodávky elektřiny v případech dle ustanovení čl. 3. VOP (další náklady), a to dle platného ceníku smluvních pokut a speciálních služeb, stanoveného dodavatelem; d) postupovat tak, aby byla po celou dobu trvání smlouvy umožněna dodávka elektřiny dodavatelem v souladu se smlouvou a zejména v rozsahu sjednaném ve smlouvě, a pokud by došlo k jakémukoli faktické změně (např. ohledně připojení odběratele k distribuční nebo přenosové soustavě), zavazuje se k výzvě dodavatele učiněné v době trvání smlouvy do jednoho týdne od této výzvy uzavřít dodatek ke smlouvě, kterým dojde k takové úpravě smlouvy v návaznosti na nastalé změny, která umožní úplnou realizaci dodávek elektřiny v souladu se smlouvou. Pro vyloučení všech pochybností se stanoví, že faktickou změnou jsou chápány změny technického rázu, nikoliv změny okolností, které mohou mít vliv na poměr hodnot vzájemných plnění ve smyslu ustanovení § 1765 OZ. Obě smluvní strany proto na sebe přejímají nebezpečí změny okolností.

## 3. Přerušování a ukončení dodávky elektřiny, odstoupení od smlouvy, ukončení smlouvy

- 3.1. Dodavatel má právo přerušit nebo ukončit dodávku elektřiny odběrateli podle ustanovení § 61 EZ při neoprávněném odběru podle ustanovení § 74 EZ (NO). Dodavatel má dále právo přerušit nebo ukončit dodávku elektřiny odběrateli při zániku smlouvy.
- 3.2. Odběratel bere na vědomí, že přerušování nebo ukončení dodávky elektřiny provede příslušný PDS na žádost dodavatele a že náklady na přerušování nebo ukončení dodávky elektřiny hradí odběratel.
- 3.3. Při oprávněném přerušování nebo ukončení dodávky elektřiny dle ustanovení článku 3. VOP nevzniká odběrateli právo na náhradu škody a ušlého zisku. Přerušování nebo ukončení dodávky elektřiny z důvodu NO může být provedeno po jeho zjištění, nebude-li se odběratelem dohodnuto jinak. Dodavatel oznámí přerušování nebo ukončení dodávky elektřiny příslušnému PDS.
- 3.4. Dodavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě: a) podstatného porušení povinností vyplývajících ze smlouvy ze strany Odběratele; b) je-li odběratel v prodlení se zaplacením jiného peněžitého závazku dodavateli než závazku vyplývajícím ze Smlouvy déle než 14 dnů po doručení výzvy (upomínky) k zaplacení, nebo c) je-li déle než 30 dní z důvodů nečinnosti nebo neplnění povinností odběratele přerušena dodávka elektřiny dle čl. 3.1 VOP věty první nebo je-li déle než 30 dnů přerušena dodávka elektřiny ze strany PDS z důvodu neoprávněného odběru elektřiny nebo z důvodu jiného porušení povinností odběratele vůči dodavateli či PDS. Odstoupení je účinné ode dne uvedeného v písemném oznámení dodavatele o odstoupení odběrateli, ne však dříve než v den doručení oznámení o odstoupení odběratele. Dodavatel oznámí odstoupení od smlouvy příslušnému PDS. Jestliže dodavateli vznikne právo odstoupit od smlouvy, má současně právo odstoupit i od jiné smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo jiné smlouvy o dodávce elektřiny, kterou uzavřel se odběratelem, pokud se výslovně nedohodli jinak. Obdobně platí, že pokud dodavateli vznikne právo odstoupit od jiné smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo jiné smlouvy o dodávce elektřiny, kterou uzavřel se odběratelem, má rovněž právo odstoupit od smlouvy.
- 3.5. Za podstatné porušení povinností vyplývajících ze smlouvy ze strany odběratele se považuje zejména: a) prodlení odběratele se splněním

- závazku vůči dodavateli trvající déle než 14 dnů, zejména prodlení se zaplacením zálohy, faktury za dodávku elektřiny nebo za sdružené služby dodávky elektřiny, smluvní pokuty, vyúčtovaného úroku z prodlení nebo škody, nákladů spojených s upomínáním, zahájením přerušování, přerušením, zajištěním obnovy nebo s ukončením dodávky elektřiny;
- b) porušení povinnosti, které je jako podstatné porušení povinnosti zvlášť specifikované ve smlouvě; nebo c) porušení povinností, v jehož důsledku vznikne dodavateli škoda.
- 3.6. Je-li odběratel spotřebitel, aplikují se na smlouvu ustanovení § 1811 až § 1840 OZ, kdy odběratel je oprávněn odstoupit od smlouvy v souladu s ustanovením § 1829 OZ ve lhůtě 14 dnů od zahájení dodávky elektřiny. Pro případ, že EZ stanoví oprávnění odstoupit od smlouvy odlišně, použijí se pro odstoupení od smlouvy příslušná ustanovení EZ.
- 3.7. Odstoupení od smlouvy musí být písemné. Pokud jej činí odběratel, který je spotřebitelem, a uzavřel smlouvu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání dodavatele, pak musí být učiněné písemnou formou, jejíž náležitosti stanoví prováděcí právní předpis OZ. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně nebo pozdějším dnem stanoveným v tomto oznámení v případě odstoupení odběratele v souvislosti se zvýšením ceny za dodávku elektřiny a/nebo změny těchto VOP; odstoupující odběratel oznámí odstoupení od smlouvy příslušnému PDS. Odstoupením od smlouvy nezaniká odběrateli povinnost uhradit cenu za již poskytnutá plnění.
- 3.8. Je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji kterákoliv smluvní strana písemně vypovědět. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Dojde-li k ukončení smlouvy výpovědí ze strany odběratele za účelem změny dodavatele elektřiny, může provést odběratel za účelem konečného vyúčtování odběru a dodávky elektřiny kontrolní odečet údajů stavu číselníků na měřicím zařízení (tzv. „Samoodečet“) a nejpозději 8 pracovních dnů před účinností změny dodavatele jej předat dodavateli. Tím není dotčeno právo dodavatele vyúčtovat dodávku elektřiny, případně také distribuční služby, dle hodnot odběru a dodávky zjištěných PDS.
- 3.9. Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou smluvních stran, a to zejména v případech, kdy odběratel doloží, že ukončuje odběr elektřiny v odběrném místě z důvodu změny sídla, bydliště, převodu nemovitosti apod. Dodavatel je oprávněn odmítnout uzavřít dohodu o ukončení smlouvy pouze v situaci, kdy dodavatel eviduje pohledávku odběratelem či se odběratel dopustil podstatného porušení smlouvy.
- 4. Stanovení ceny, vyúčtování, zálohy a platební podmínky**
- 4.1. Cena za dodávku elektřiny je určena takto: a) cena za elektřinu se stanovuje ceníkem dodavatele (ceník) podle charakteru odběru sjednaného ve smlouvě či dle skutečného odběru elektřiny odběratelem za předchozí období, podle produktů, a to včetně daně z elektřiny, daně z přidané hodnoty a popřípadě dalších daní a poplatků stanovených příslušnými právními předpisy. Produktem se rozumí dodavatelem nabízená dodávka elektřiny a dalších souvisejících služeb (bez distribučních služeb) ve formě a druhých stanovených ceníkem. Produkt se může členit na jednotlivé produktové řady, ze kterých si může odběratel při uzavírání smlouvy vybrat, ledaže nesplňuje podmínky pro přiznání příslušného produktu (Produktové řady) stanovené dodavatelem. Produkty (produktové řady) odpovídají přidělenému typovému diagramu dodávek elektřiny pro odběrné místo. Změna produktu (produktové řady) je možná maximálně jedenkrát za 12 měsíců, nedohodnou-li se smluvní strany ve smlouvě jinak. Bližší specifikace produktů a produktových řad je uvedena v ceníku. Dodavatel si vyhrazuje právo v případě neplnění podmínek odběratele pro přiznání příslušného produktu (Produktové řady) jednostranně odběrateli změnit produkt (Produktovou řadu), a to zpravidla na základní produkt příslušné produktové řady, jinak na obsahově nejbližší produkt; b) Pokud je smlouva smlouvou o sdružených službách, je odběratel povinen platit dodavateli i ceny za distribuční služby stanovené cenovým rozhodnutím ERÚ. Těmito cenami jsou zejména cena distribuce elektřiny a cena za služby operátora trhu, které jsou stanoveny ERÚ jako ceny pevné a smluvní strany si nemohou dohodnout tyto ceny odchýlně od cenového rozhodnutí ERÚ. Sazby distribučních služeb u odběratele s měřením typu C odpovídají typovému diagramu dodávky elektřiny, který odběrnému místu odběratele přiděluje příslušný PDS v souladu s EZ a příslušným právním předpisem (vyhláškou č. 365/2009 Sb., o pravidlech trhu s elektřinou, ve znění pozdějších předpisů).
- 4.2. Vyúčtování dodávky elektřiny a distribučních služeb bude prováděno dodavatelem odběrateli v cenách platných v době dodávky elektřiny, minimálně jednou za kalendářní rok (zúčtovací období), a to vystavením daňového dokladu (faktura) s náležitostmi podle příslušných právních předpisů. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den zjištění skutečné spotřeby.
- 4.3. Dodavatel si vyhrazuje oprávnění zasílat fakturu/y odběrateli neprodlené po jejím/jejich vystavení elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě, případně na doručovací adresu uvedenou ve smlouvě. Faktura/y je/ jsou splatná/é čtrnáctý (14) den od jejího/jejich vystavení nebo v den splatnosti v ní/nich uvedený, je-li tento den dnem pozdějším a není-li dohodnuto ve smlouvě jinak.
- 4.4. V průběhu zúčtovacího období platí odběratel dodavateli pravidelné zálohy. Výše, počet a splatnost záloh jsou stanoveny v platebním kalendáři nebo rozpisem záloh, který dodavatel předloží (odešle) odběrateli nejpозději deset (10) dnů před zahájením dodávky a dále pro další zúčtovací období společně s fakturou za předchozí zúčtovací období. Výše, počet a splatnost záloh je dodavatelem stanovena přiměřeně podle spotřeby za předchozí zúčtovací období, nejvýše však v rozsahu důvodně předpokládaného odběru elektřiny odběratelem v následujícím zúčtovacím období (a je-li uzavřena Smlouva o sdružených službách, tak i ceně za distribuční služby). Dodavatel je oprávněn s ohledem na množství odebíraného elektřiny v odběrném místě v průběhu Zúčtovacího období, změny cen nebo při opakovaném nedodržování smluveného způsobu placení závazků odběratelem měnit výši, počet a splatnost záloh i požadovat úhradu záloh tam, kde nebyly mezi smluvními stranami sjednány, novým platebním kalendářem nebo rozpisem záloh, a to i v průběhu zúčtovacího období (vždy však platí pravidlo přizpůsobení výše záloh přiměřeně spotřebě elektřiny za předchozí srovnatelné období a ohledu na rozsah důvodně předpokládaného odběru elektřiny). Zaplacené zálohy v příslušném zúčtovacím období budou započteny ve faktuře/rách za příslušné zúčtovací období. Případný přeplatek faktury může dodavatel započítat na úhradu záloh v následujícím zúčtovacím období nebo na úhradu dlužných pohledávek za odběratelem.
- 4.5. Ostatní případné platby podle smlouvy (např. smluvní pokuty, náhrady škody, úroky z prodlení, další náklady, náhrady) jsou splatné na výzvu k jejich úhradě; doklad o zaplacení dalších nákladů je dodavatel povinen vystavit na žádost odběratele po jejich úhradě. Mohou být také vyúčtovány samostatnou/y fakturou/ami, popř. spolu s fakturou/ami při vyúčtování dodávky elektřiny. Samostatná/é faktura/y je/ jsou splatná/é čtrnáctý (14) den ode dne vystavení faktury nebo v den splatnosti v ní uvedený, je-li tento den dnem pozdějším, nebude-li dohodnuto jinak.
- 4.6. Všechny platby podle smlouvy se provádí na bankovní účet dodavatele a způsobem dohodnutým ve smlouvě; odběratel je povinen označit platbu správným variabilním symbolem určeným dodavatelem; číslo účtu dodavatele a variabilní symbol jsou uvedeny v příslušné/y faktuře/rách nebo platebním kalendáři nebo rozpisu záloh; všechny platby se provádějí v korunách českých, není-li ve smlouvě dohodnuto jinak. Náklady spojené s úhradou závazků podle smlouvy (např. bankovní poplatky, poštovní poplatky) nese každá smluvní strana sama. Ve smlouvě lze dohodnout zejména následující způsoby placení:
- a) přímé inkaso z bankovního účtu: odběratel u svého peněžního ústavu sjedná souhlas s inkasem ve prospěch bankovního účtu dodavatele. Podnět k úhradě veškerých plateb realizuje dodavatel; b) vlastní podnět: odběratel hradí veškeré platby dodavateli z vlastního podnětu – způsobem, který mu nejlépe vyhovuje, např. složením částky na účet dodavatele, bezhotovostním převodem (jednorázový příkaz, trvalý příkaz) ze svého bankovního účtu, prostřednictvím poštovní poukázky typu A. Dodavatel však na úhradu platby odběrateli poukázky nezasílá. c) SIPO (pouze pro úhradu záloh): odběratel pro platby záloh sjedná u provozovatele poštovních služeb sdružené inkaso plateb obyvatelstva. Odběratel hradí zálohy dle platebního dokladu SIPO, který zasílá provozovatel poštovních služeb.
- 4.7. Při vyúčtování dodávky elektřiny je dodavatel oprávněn převádět do dalšího zúčtovacího období přeplatky nebo nedoplatky. Převod těchto částek je povinen dodavatel oznámit odběrateli. Není-li ve smlouvě

- dohodnuto jinak a případně-li poslední den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu, pak je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den; platba odběratele se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variabilním symbolem) a připsána v předepsané výši na příslušný bankovní účet dodavatele. Změny bankovního/ch účtu/ů jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně. Smluvní strany sjednávají, že případně neidentifikované platby poskytnuté odběratelem na bankovní účet dodavatele nebo i přeplatky může dodavatel započíst na kteroukoli svoji pohledávku za odběratelem, a to dle uvážení dodavatele, ledaže odběratel předem určí, na jaký účel je platba určena. Nepřevede-li dodavatel platbu do dalšího období, vrátí odběrateli přeplatky z vyúčtování způsobem sjednaným ve smlouvě (na bankovní účet, popř. poštovní poukázku), pokud nebude dohodnuto jinak.
- 4.8. Daňové doklady o vyúčtování (faktury, zálohy a ostatní platby dle smlouvy) vystavené způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis smluvních stran.
- 4.9. Odběratel může požádat dodavatele o poskytování vyúčtování dodávek elektřiny v zúženém rozsahu vyúčtování v souladu s ustanovením § 4 vyhlášky ERÚ č.210/2011 Sb., o rozsahu, náležitostech a termínech vyúčtování dodávek elektřiny, elektřiny nebo tepelné energie a souvisejících služeb, v platném znění, pokud ostatní části vyúčtování budou Dodavatelem zpřístupněny způsobem umožňujícím dálkový přístup nebo jiným obdobným způsobem. Odběratel současně s uzavřením smlouvy žádá dodavatele o poskytování vyúčtování v zúženém rozsahu, není-li mezi smluvními stranami ujednáno jinak.
- 4.10. Je-li po přijetí plnění dodavatelem vydáno, na žádost odběratele i bez jeho žádosti, potvrzení o splnění dluhu (kvitance), neznamená vydání tohoto potvrzení, že bylo vyrovnáno také příslušenství pohledávky, ani že byly uhrazeny všechny případné předchozí dlužné částky, ledaže smluvní strany výslovně stanoví jinak.
- 5. Předcházení škody, náhrada škody**
- 5.1. Smluvní strany jsou povinny věnovat pozornost předcházení škodám, a to zejména plnění generální prevence vzniku škod ve smyslu ustanovení § 2900 OZ. Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlednutím ke všem okolnostem má vědět nebo mohla vědět, že poruší svou povinnost ze smlouvy, je povinna informovat druhou smluvní stranu o povaze překážky, která jí brání, bude bránit nebo může bránit v plnění povinnosti, a o možných důsledcích; takové oznámení musí být podáno bez zbytečného odkladu poté, kdy se povinná Smluvní strana o překážce dozvěděla nebo při náležitě péči mohla dozvědět. Ustanovení o náhradě škody se řídí ustanovením § 2894 a násl. OZ a VOP.
- 5.2. Smluvní strany si jsou vzájemně povinny uhradit vzniklé škody plynoucí ze smlouvy; skutečně vzniklá škoda při neoprávněném odběru nebo dodávce elektřiny se stanovuje na základě změřených nebo jinak prokazatelně zjištěných údajů o neoprávněném odběru nebo dodávce elektřiny; v případech, kdy nelze zjistit skutečně vzniklou škodu neoprávněným odběrem elektřiny odběratelem nebo neoprávněnou dodávkou elektřiny Dodavatelem, stanoví se škody podle příslušných právních předpisů.
- 5.3. Každá ze smluvních stran je zbavena odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění povinností daných smlouvou za podmínek vyplývajících z EZ. Smluvní strana se zprostředkovává povinností k náhradě škody z porušení smluvní povinnosti, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti vyplývajících ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů smluvní strany porušující povinnost nebo vzniklá až v době, kdy byla porušující smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla tato porušující smluvní strana podle smlouvy povinna překonat, ji však povinnosti k náhradě nezprošťuje. O vzniku překážky a o jejích bližších okolnostech uvědomí smluvní strana odvolávající se na tuto překážku neprodleně druhou smluvní stranu elektronickou poštou nebo faxem. Zpráva musí být neprodleně potvrzena doporučeným dopisem. Při postupu dodavatele podle ustanovení § 61 odst. 1, písm. d) EZ není právo na náhradu škody a ušlého zisku a odběratel je povinen uhradit dodavateli náklady spojené se zjišťováním neoprávněného odběru a s přerušáním nebo obnovením dodávky.
- 5.4. Smluvní strany sjednávají, že ujednáním o smluvní pokutě či úroku z prodlení ani zaplacením smluvní pokuty či úroku z prodlení není dotčen ani omezen nárok na náhradu škody. Veškeré náhrady škody dle této smlouvy se hradí v penězích.
- 6. Sankce**
- 6.1. Je-li odběratel spotřebitel, tak pro případ prodlení s úhradou kterékoli splatné pohledávky (peněžitého dluhu) podle této smlouvy je prodlévající smluvní strana (dlužník) povinna zaplatit druhé smluvní straně (věřiteli) úrok z prodlení ve výši dle platných právních předpisů. V ostatních případech dodavatel a odběratel sjednávají, že pro případ prodlení s úhradou kterékoli splatné pohledávky (peněžitého dluhu) podle smlouvy je prodlévající smluvní strana (dlužník) povinna zaplatit druhé smluvní straně (věřiteli) smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.2. Odběratel je povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu: a) ve výši stanovené ceníkem smluvních pokut a speciálních služeb dodavatele za každou písemnou upomínku jednotlivého porušení povinnosti; b) ve výši 5 000 Kč za porušení povinnosti podle ustanovení čl. 2.5.a) VOP; c) v ostatních případech stanovených smlouvou za podmínek a ve výši sjednané ve smlouvě; d) ve výši stanovené ceníkem smluvních pokut a speciálních služeb dodavatele za každé jednotlivé hrubé porušení smlouvy, např. neoprávněný odběr elektřiny; e) popř. sjednanou ve smlouvě. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo dodavatele na odstoupení od smlouvy.
- 6.3. Ujednání o smluvních pokutách nemá vliv na samostatný nárok oprávněné smluvní strany na náhradu škody a úrok z prodlení.
- 6.4. V případě platební nekázně odběratele v rámci dřívějšího smluvního vztahu mezi dodavatelem a odběratelem, jehož předmětem byla dodávka elektřiny nebo sdružená služba dodávky elektřiny, se odběratel při podpisu smlouvy (vždy před započítáním dodávky elektřiny) zavazuje uhradit dodavateli s ohledem na platební nekázeň v rámci předchozího smluvního vztahu ve vztahu k dotčenému odběrnému místu jistotu ve výši trojnásobku průměrné měsíční zálohy. Rovněž v případě opakovaných prodlení s platbami podle smlouvy může dodavatel požádat odběratele o zajištění budoucích pohledávek složením jistoty ve výši trojnásobku předpokládané průměrné měsíční zálohy za předchozí účtované období. Tato jistota slouží jako zajištění pro případ, kdy odběratel nedodrží platební podmínky a dodavateli vznikne za odběratelem pohledávka po splatnosti. Nesložení jistoty se považuje za podstatné porušení povinnosti vyplývající ze smlouvy. V případě, že byla mezi smluvními stranami sjednána povinnost odběratele dát jistotu dodavateli před započítáním dodávky elektřiny, vzniká povinnost dodavatele zahájit dodávku elektřiny až po zaplacení jistoty. Jistota nemá charakter závdavku ve smyslu ustanovení § 1808 OZ. Nesložení jistoty se považuje za podstatné porušení povinnosti vyplývající ze smlouvy. V případě, že byla mezi smluvními stranami sjednána povinnost odběratele dát jistotu dodavateli před započítáním dodávky elektřiny, vzniká povinnost dodavatele zahájit dodávku elektřiny až po zaplacení jistoty.
- 6.5. Dodavatel není povinen vyplatit odběrateli úrok přirostlý k jistotě složené odběratelem, nebude-li sjednáno mezi dodavatelem a odběratelem jinak. Dodavatel je oprávněn disponovat jistotou odběratele po celou dobu smluvního vztahu až do konečného vyúčtování. Dodavatel je oprávněn započíst jistotu jednostranně na svoji splatnou pohledávku za odběratelem.
- 6.6. Dodavatel je oprávněn po odběrateli vymáhat náklady vzniklé z neuhrazeného závazku vyplývajícího ze smlouvy, a to včetně nákladů vynaložených v souvislosti s tímto vymáháním.
- 7. Reklamacce**
- 7.1. Zjistí-li kterákoli ze smluvních stran chyby nebo omyly při vyúčtování plateb podle smlouvy vzniklé např. nesprávnou funkcí měřicího zařízení, nesprávným odečtem měřicího zařízení, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřicího zařízení, použitím nesprávné ceny (sazby) za elektřinu nebo za distribuční služby, nevrácením nezapočtených zaplacených přeplatků nebo početní nebo tiskovou chybou ve vyúčtování apod., je oprávněna tuto skutečnost u druhé smluvní strany reklamovat. Reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb.
- 7.2. V případě vzniku situace předpokládající vzájemné vypořádání podle ustanovení odst. 1 tohoto článku předává vyzývající smluvní strana druhé smluvní straně písemnou výzvu k nápravě zjištěného stavu, tedy

reklamaci vyúčtování dodávky elektřiny nebo distribučních služeb, případně reklamaci měření dodávky elektřiny. Reklamační údaje obsahovat zejména: a) identifikaci vyzývající smluvní strany; b) identifikační údaje reklamované faktury vč. variabilního symbolu, a je-li reklamováno měření, také číslo odběrného místa, číslo elektroměru a zjištěné stavy; c) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamační, včetně případné dokumentace, a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamační; d) podpis smluvní strany nebo jeho oprávněného zástupce, není-li reklamováno prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Smluvní stranou později rozšiřované či nově uplatňované nároky týkající se reklamační budou považovány za novou reklamaci.

7.3. Odběratel je oprávněn reklamovat platební kalendář nebo rozpis záloh na příslušné období z důvodu jeho nepřiměřenosti nejpozději do splatnosti první takto předepsané zálohy, pokud se nedohodne s dodavatelem jinak.

7.4. Smluvní strana, vůči níž je reklamační uplatněna, tuto přešetří a výsledek šetření oznámí písemně reklamující smluvní straně ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržela. Byla-li reklamační oprávněná, bude provedena náprava (úhrada vzniklé pohledávky, oprava chyby apod.), a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamační příslušné Smluvní straně, nestanoví-li právní předpis lhůtu kratší.

7.5. Reklamační se uplatňuje doručením písemné výzvy k nápravě na doručovací adresu vyzývané smluvní strany uvedené ve smlouvě.

## 8. Řešení sporů

8.1. Smluvní strany se zavazují, že vynaloží veškeré úsilí, aby byly případné spory vyplývající ze smlouvy urovnány smírnou cestou; zavazují se, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla objektivně vysvětlena, a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.

8.2. Odběratel, který je dle platných právních předpisů v postavení spotřebitele, se může v případě sporů vzniklých ze smlouvy obrátit na Energetický regulační úřad ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)), který je oprávněn v rozsahu své působnosti dle platných právních předpisů mimosoudně řešit tyto spory.

## 9. Doručování

9.1. Jakékoliv oznámení nebo dokument, který má být doručen mezi smluvními stranami, není-li stanoveno ve VOP nebo ve smlouvě jinak, může být doručen alespoň jedním z následujících způsobů doručování:

a) doručení na zaslací adresu smluvní strany uvedenou ve smlouvě nebo VOP; smluvní strany si tuto adresu ujednávají jako adresu doručovací ve smyslu příslušného právního předpisu; b) osobním doručením, písemná informace bude považována za doručenu dnem předání odpovědné osobě adresáta (příjemce); c) doporučeným dopisem; písemná bude považována za doručenu dnem doručení, přičemž za doručení se pokládá okamžik, kdy se dopis dostane do sféry příjemce dopisu, včetně případu, že je převzetí dopisu příjemcem odmítnuto. Není-li písemnost doručena dříve, považuje se za doručenu uběhnutím lhůty pro vyzvednutí doporučené zásilky stanovené držitelem poštovní licence; d) dopisem; písemnost bude považována za doručenu dnem doručení, přičemž za doručení se pokládá okamžik, kdy se dopis dostane do sféry příjemce dopisu, včetně případu, že je převzetí dopisu příjemcem odmítnuto; e) elektronicky (e-mailem); písemnost vůči dodavateli bude považována za doručenu dnem doručení, přičemž za doručení se pokládá okamžik, kdy se e-mailová zpráva dostane do sféry příjemce e-mailové zprávy, včetně případu, že je převzetí e-mailové zprávy příjemcem odmítnuto; f) prostřednictvím zprávy SMS odeslané na kontaktní číslo mobilního telefonu; informace bude považována za doručenu obdržetím zpětného potvrzení o úspěšném doručení; g) doručením do datové schránky;

9.2. Smluvní strany si sjednávají, že dodavatel má právo zasílat zprávy, informace, potvrzení o doručení zpráv, faktury, předpisy záloh, výzvy, upomínky a jiná sdělení ve věci smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména e-mailem), pokud dodavatel má takovýto kontakt odběratele k dispozici. Obdobně se souhlas vztahuje i na zasílání obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci dodávek elektřiny a souvisejících služeb; odběrateli přísluší právo odmítnout obchodní sdělení zasílané elektronickou formou podle platných právních předpisů.

9.3. Písemnosti a jiné dokumenty určené dodavateli musí být doručeny na doručovací adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě

9.4. Pro komunikaci při plnění smlouvy může odběratel použít zejména tyto kontakty: telefony: zákaznické centrum: 910 500 500, webová stránka: [www.oneenergy.cz](http://www.oneenergy.cz); e-mail: [zakaznik@oneenergy.cz](mailto:zakaznik@oneenergy.cz).

9.5. Telefonní hovory budou nahrávány, na což bude odběratel na začátku hovoru upozorněn. Hovorné, jakož i náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dálku, budou zpoplatněny dle tarifu poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého odběratelem.

9.6. Dodavatel je oprávněn při komunikaci se odběratelem požadovat ověření identifikačních údajů odběratele. Dodavatel je též oprávněn neprovést jakýkoliv úkon požadovaný odběratelem do doby ověření oprávněnosti provedení pokynu odběratele. V případě jejich nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci odběratele je dodavatel oprávněn požadavek odběratele neprovést.

## 10. Společná a závěrečná ustanovení

10.1. Pokud by jakýkoli závazek (povinnost) podle VOP byl neplatný nebo právně nevymahatelný nebo by se stal neplatným či právně nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků (povinností) podle smlouvy a VOP.

10.2. Dodavatel je oprávněn VOP měnit (novelizovat), popř. je nahradit novými VOP. Změny (nové) VOP budou odběrateli oznámeny tak, že je dodavatel odběrateli oznámí způsobem dle čl. 9.1 (zejména písmeno e) a zveřejní je nejméně 30 dnů před dnem účinnosti změny (nových) VOP, a to způsobem umožňujícím dálkový přístup (na své webové adrese). Odběratel je oprávněn bez uvedení důvodu písemně odstoupit od Smlouvy do 3 měsíců od změny VOP. To však neplatí, pokud dodavatel oznámí odběrateli změnu nejpozději 30 dnů před dnem účinnosti takové změny a současně odběratele poučí o jeho právu na odstoupení od smlouvy. V takovém případě je odběratel oprávněn bez uvedení důvodu písemně odstoupit od smlouvy nejpozději 10 dnů před dnem účinnosti změny. Neprojeví-li odběratel včas písemně vůli od smlouvy odstoupit, stávají se novelizované (nové) VOP závazné pro další smluvní vztah podle smlouvy. Odstoupení je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno dodavateli, neurčí-li odběratel pozdější den účinnosti odstoupení. Určí-li však pozdější den účinnosti odstoupení, platí pro něj od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení odstoupení (nejdříve však ode dne účinnosti změny VOP) VOP ve znění změn, v důsledku nichž odběratel od smlouvy odstoupil. Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti 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.

10.3. V případě nemožnosti uplatnění odstoupení podle § 11a odst. 3 EZ dle výše uvedeného, zejména v případě změny legislativy, je odběratel v případě změny VOP a/nebo ceníku dodavatelem ve smyslu a za podmínek uvedených v předchozích odstavcích oprávněn takové změny VOP a/nebo ceníku odmítnout a smlouvu z tohoto důvodu písemně vypovědět způsobem a za podmínek uvedených v čl. 3.6 VOP.

10.4. Obě smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 OZ

10.5. Smluvní strany se zavazují přijmout technická a organizační vnitřní opatření k ochraně neveřejných informací, zejména důvěrných informací, osobních údajů a Informací z registru údajů.

10.6. Odběratel souhlasí s tím, aby dodavatel pro účely plnění smlouvy, svých informačních kampaní a zákaznických programů za obchodní spolupráce osob podílejících se na plnění smlouvy v rámci jeho podnikatelského seskupení shromažďoval, zpracovával a uchovával osobní údaje odběratele, a to zejména jméno, příjmení, titul, trvalý pobyt, datum narození a popř. číslo bankovního účtu, SIPO a kontaktní údaje. Ochrana osobních údajů odběratele bude technicky a organizačně zabezpečena v souladu se ZoOOÚ. Požádá-li odběratel o informaci o zpracování svých osobních údajů, dodavatel mu tuto informaci bez zbytečného odkladu za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace předá. Odběratel, který zjistí nebo se bude domnívat, že dodavatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se ZoOOÚ, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat dodavatele o vysvětlení a příp. požadovat,

aby dodavatel takto vzniklý stav odstranil. Odběratel uzavřením smlouvy souhlasí s poskytnutím a zpracováním výše uvedených osobních údajů dodavatelem, pro účely plnění smlouvy a informačních kampaní dodavatele po celou dobu trvání smlouvy a dále po dobu tří let ode dne ukončení platnosti smlouvy, a to i pro účely vymáhání pohledávek dodavatele za odběratelem prostřednictvím třetích stran. Odběratel souhlasí s tím, že dodavatel je oprávněn zpracovávat a užívat osobní údaje odběratele k ověření a hodnocení platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků, a to v případě opakovaného prodlení s úhradou závazků nebo v případě prodlení s úhradou závazku trvajícím déle než 30 dní po splatnosti. Odběratel souhlasí s tím, že dodavatel je v těchto případech oprávněn předat do registru dlužníků údaje o odběrateli, včetně údaje o datu vzniku dluhu, jeho výši a důvodu. Takto udělené souhlasy, vyjma souhlasu se zpracováním osobních údajů pro účely plnění Smlouvy, může odběratel kdykoliv písemně odvolat.

- 10.7. Zákaz poskytnutí smlouvy nebo jejích částí a povinnost ochrany důvěrných informací a osobních údajů nebrání zpřístupnění smlouvy, důvěrných informací a osobních údajů, včetně konkrétních informací o průběhu plnění podle smlouvy, OTE, a. s., v souladu s EZ a jeho prováděcími předpisy a v souladu s příslušnými smlouvami uzavřenými Obchodníkem, zejména PDS, v případě, že se jedná o smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny.
- 10.8. Smluvní strany se vzájemně zavazují podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve smlouvě, které nemají vliv na její změny, např. změny identifikačních údajů smluvní strany, osobních údajů, doručovací adresy. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinné smluvní strany. Smluvní strany se dále zavazují poskytovat si včas všechny informace, které by měly nebo mohly mít vliv na plnění smlouvy.
- 10.9. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je smluvní vztah mezi dodavatelem a odběratelem uzavřen na dobu neurčitou.
- 10.10. Dodavatel může poskytnout odběrateli jako bonus věrnostní kartu Lyoness. V případě poskytnutí karty Lyoness uděluje odběratel dodavateli svůj souhlas s poskytnutím dat o své osobě, nezbytných pro vystavení karty a pro využívání bonusů s kartou souvisejících, poskytovateli této karty.
- 10.11. VOP jsou platné a účinné od 13. července 2016. Vydáním těchto VOP se nemění smluvní vztahy uzavřené do 12.července 2016.

V Ostravě 13. července 2016

One Energy & One Mobile a.s.  
Ing. Martin Los, statutární ředitel