

Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky připojené na hladině VVN/VN

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky dodavatele s elektřinou (VOP) upravují smluvní vztahy při dodávce elektřiny ze sítí velmi vysokého napětí (VVN) a vysokého napětí (VN) držitelem licence na obchod s elektřinou – obchodní společností One Energy & One Mobile a.s., se sídlem Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 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. VOP, vydané ve smyslu ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (OZ) podrobněji upravují další vzájemná práva a povinnosti smluvních stran, obecně upravená 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), a příslušnými souvisejícími právními předpisy, cenovými rozhodnutími a technickými normami.
- 1.3. VOP jsou přílohou a nedílnou součástí smlouvy (uzavřené mezi smluvními stranami) k realizaci obchodu s elektřinou v režimu převzetí odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů, a to: a) smlouvy o sdružených službách dodávky, b) smlouvy o dodávce elektřiny (smlouva). Ustanovení ve smlouvě mají před ustanoveními VOP přednost, pokud jsou s nimi v rozporu.
- 1.4. Uzavřením smlouvy o sdružených službách odběratel výslovně vyjadřuje souhlas s tím, že za něj dodavatel uzavře s příslušným provozovatelem distribuční soustavy (PDS) smlouvu zahrnující dopravu elektřiny (smlouva o distribuci elektřiny), a s poskytnutím potřebných osobních a kontaktních údajů odběratele za tímto účelem PDS. Dodavatel je oprávněn převést toto právo na třetí osobu, i v takovém případě však vůči Zákazníkovi nese sám odpovědnost za uzavření takové smlouvy.
- 1.5. Pro účely VOP a smlouvy jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s EZ, jeho prováděcími předpisy a souvisejícími právními předpisy (cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu (ERÚ) technickými normami apod.).
- 1.6. V případě, že se v těchto VOP nebo přímo ve smlouvě hovoří o smlouvě či smlouvě o sdružených službách, rozumí se tím smlouva včetně těchto VOP, ledaže je výslovně uvedeno nebo je z kontextu zřejmé, že se má jednat pouze o smlouvu (bez VOP).

2. Dodací podmínky

- 2.1. Dodávka (a odběr) elektřiny se uskutečňuje podle podmínek smlouvy, řádně, včas a v souladu s potřebami odběratele dle podmínek sjednaných s dodavatelem, a to tak, aby nedošlo k překročení hodnoty rezervovaného příkonu sjednaného odběratelem s příslušným PDS, k jehož distribuční síti je připojeno a/nebo jsou připojena odběrná nebo odběrná místa odběratele podle „smlouvy o připojení“ uzavřené dle příslušných právních předpisů a v souladu s „pravidly provozování distribuční soustavy“ (PPDS) „podmínkami distribuce elektřiny“ (PDE), vydanými příslušným PDS. Výslovně se konstatuje, že existence a trvání smlouvy a smlouvy o připojení nejsou vzájemně podmíněny a zánikem či změnou jedné z těchto smluv druhá smlouva nezaniká.
- 2.2. Dodavatel je povinen: a) sjednané množství dodávky (odběru) elektřiny dodat do odběrné- ho a/nebo odběrných místa nebo míst odběratele stanovené nebo stanovených ve smlouvě v čase dle časové a technické specifikace plnění, stanovené ve smlouvě, a v kvalitě dané příslušnými právními předpisy; b) zajistit přechod práv a povinností k dodané elektřině odběrateli, prostý jakýchkoli práv třetích osob a nebezpečí škody, do odběrného a/nebo odběrných místa nebo míst stanoveného nebo stanovených ve smlouvě;

odběrné a/nebo odběrná místa/místa je/jsou zároveň předávacím/i místem/místy ve smyslu příslušného právního předpisu; c) převzít za odběratele odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost dodavatele nezavazuje, pokud by odběratel nesplnil povinnost dle ustanovení čl. 2.3.a) VOP nebo pokud by v odběrném místě odběratele bylo připojeno i zařízení třetí osoby nebo výrobní elektřiny.

- 2.3. Odběratel je povinen: a) z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na dodavatele podle ustanovení čl. 2.2.c) VOP – s poukazem na příslušné právní předpisy – nebýt po dobu účinnosti smlouvy účastníkem smluvního vztahu s jiným dodavatelem elektřiny dodávajícím elektřinu do předmětného/předmětných odběrného/odběrných místa/míst; odběratel bere na vědomí, že porušení této povinnosti je podstatným porušením smlouvy; b) sjednané množství odběru (dodávky) elektřiny od dodavatele odebrat, ledaže se s ním dohodne jinak; c) sjednat s dodavatelem v termínech uvedených ve smlouvě řádně a včas množství a časový průběh odběru elektřiny, a to včetně hodnot regulačních stupňů (tzv. odběrový diagram), a sjednané údaje (hodnoty) plnit; sjednání odběrového diagramu nemá vliv na závazek podle písmene b); d) při odběru elektřiny podle smlouvy respektovat PPDS a PDE vydané příslušným PDS; e) řídit se při odběru elektřiny podle smlouvy pokyny technického dispečinku provozovatele přenosové soustavy nebo příslušného PDS při činnostech bezprostředně zamezujících stavu nouze, při stavech nouze a při likvidaci následků stavů nouze podle ustanovení EZ a příslušných prováděcích předpisů, jakož i v dalších případech stanovených v EZ; f) v případě, že odběratel požaduje dodávku elektřiny osvobozenou od daně z elektřiny a je držitelem povolení k nabytí elektřiny osvobozené od daně či jiného obdobného titulu, tak jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost dodavateli věrohodným způsobem doložit. Pokud odběratel takto nabytou elektřinu osvobozenou od daně z elektřiny nebo její část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro její osvobození, případně nabude elektřinu bez daně z jiného důvodu, je povinen tuto odebranou elektřinu příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem); g) v případě, že odběratel pozbude oprávnění nabývat elektřinu osvobozenou od daně z elektřiny, případně dojde k jeho změně, musí tuto skutečnost dodavateli neprodleně písemně oznámit. Odběratel odpovídá dodavateli za jakékoliv porušení povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím elektřiny osvobozené od daně. Odběratel uhradí dodavateli škodu vzniklou porušením příslušného právního předpisu ze strany odběratele, upravujícího daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou elektřiny, a neobeznámením dodavatele o svém pozbytí nebo změně oprávnění nabývat elektřinu osvobozenou od daně.
- 2.4. Dodávka elektřiny je splněna přechodem elektřiny z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení do odběrného/odběrných místa/míst Zákazníka v předávacím/předávacích místě/místech dohodnutém/dohodnutých ve smlouvě.
- 2.5. 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.
- 2.6. Odběratel se zavazuje postupovat tak, aby byla po celou dobu trvání smlouvy umožněna dodávka elektřiny dodavatelem v souladu s podmínkami smlouvy a zejména v rozsahu sjednaném ve smlouvě. Pokud by došlo k jakémukoli faktické změně (např. ohledně jeho připojení k distribuční nebo přenosové soustavě), zavazuje se k výzvě dodavatele, učiněné v době trvání smlouvy, uzavřít do jednoho týdne od doručení této výzvy dodatek ke smlouvě, kterým dojde v návaznosti na nastalé změny k takové úpravě smlouvy, jež umožní úplnou realizaci dodávek elektřiny v souladu se smlouvou. Změna ve způsobu dodávky elektřiny odběrateli (změna VOP, odběrného místa nebo jeho čísla, vnoření do lokální distribuční

soustavy či její zánik, vnoření výroby do odběrného místa apod.) nezbavuje odběratele jeho závazků plynoucích ze smlouvy a představuje pouze důvod k úpravě smlouvy spočívající v jejím uvedení do souladu se skutečností (beze změny objemu dodávané elektřiny). 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.

2.7. Odběratel se zavazuje dodržovat opatření přijímaná při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a při odstraňování následků stavu nouze, uvedená ve smlouvě a PPDS, a pokud nejsou ve smlouvě ani PPDS uvedena, rozumí se těmito opatřeními dodržování pokynů stanovených PDS a jeho dispečinkem.

3. Přerušeni a ukončení dodávky elektřiny, odstoupení, výpověď

3.1. Dodavatel má podle ustanovení § 30 EZ právo přerušit dodávku elektřiny odběrateli při neoprávněném odběru podle ustanovení § 51 EZ. Přerušeni dodávky elektřiny je dodavatel oprávněn provést i ve více odběrných místech odběratele, dodává-li do nich elektřinu na základě smlouvy, ledaže lze určit, u kterého z odběrných míst dochází nebo docházelo k neoprávněnému odběru. V takovém případě bude dodávka přerušena pouze v tom místě, ve kterém k neoprávněnému odběru dochází nebo docházelo. Odběratel bere na vědomí, že přerušeni dodávky elektřiny provede příslušný PDS na žádost dodavatele a na náklady odběratele. Odběratel bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud je v odběrném místě odběratele připojena výroba elektřiny, může dojít k přerušeni dodávky elektřiny z výroby elektřiny nebo do odběrného místa, a to v případě neoprávněné dodávky elektřiny do elektrizační soustavy podle § 52 EZ nebo v případě neoprávněného odběru elektřiny ve smyslu § 51 EZ.

3.2. Dodavatel má podle ustanovení § 30 EZ právo ukončit dodávku elektřiny odběrateli při neoprávněném odběru podle ustanovení § 51 EZ; ukončení dodávky elektřiny dodavatel provede odstoupením od smlouvy. Dodavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i v případě jiného podstatného porušení povinností vyplývajících ze smlouvy ze strany odběratele a v případech, kdy je odběratel v prodlení se zaplacením jiného peněžitého závazku vůči dodavateli než závazku vyplývajících ze smlouvy, a to déle než 7 dnů po výzvě (upomínce) k zaplacení; za jiné podstatné porušení povinností vyplývajících ze smlouvy se ve smyslu ustanovení § 2002 OZ považuje zejména: a) nezaplacení zálohy/záloh, faktury/faktur za dodávku elektřiny nebo za sdružené služby dodávky elektřiny (včetně další/ch platby/plateb podle cenového rozhodnutí ERÚ, smluvní/ch pokuty/pokut, úroků z prodlení nebo škody/škod a tzv. náhrady/náhrad), a to ani po výzvě (upomínce) k zaplacení a uplynutí lhůty k dodatečnému splnění závazku uvedeného v upomínce; b) opakující se prodlení při placení zálohy/záloh, faktury/faktur za dodávku elektřiny nebo za distribuční služby dodávky elektřiny (včetně další/ch platby/plateb podle cenového rozhodnutí ERÚ), smluvní/ch pokuty/pokut, úroku/úroků z prodlení nebo škody/škod a tzv. náhrady/náhrad; c) podstatné porušení povinností zvláště specifikované ve smlouvě nebo v VOP. Dodavatel oznámí odstoupení od smlouvy také operátorovi trhu s elektřinou, společností OTE, a. s., se sídlem Praha 8 – Karlín, Sokolovská 192/79, PSČ 186 00, IČO: 26463318 (OTE)

3.3. V případě podstatného porušení povinností plynoucích ze smlouvy ze strany dodavatele je odběratel oprávněn odstoupit od smlouvy; za podstatné porušení povinností plynoucích ze smlouvy se ve smyslu ustanovení § 2002 OZ považuje zejména: a) bezdůvodné ukončení dodávky elektřiny; b) bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb z důvodu na straně dodavatele, je-li mezi smluvními stranami uzavřena Smlouva o sdružených službách; c) podstatné porušení povinností zvláště specifikované ve Smlouvě nebo ve VOP.

3.4. Odběratel může dále odstoupit od smlouvy v případech uvedených ve smlouvě či VOP jako vyslovení nesouhlasu se změnami nebo

novými VOP v souladu s § 11a EZ. V případě, že by nebylo možno uplatnit výše uvedené ustanovení EZ zejména z důvodu změny legislativy, může odběratel ze stejných důvodů smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou v délce 1 měsíce, která začne plynout dnem doručení výpovědi dodavateli. Smluvní strany konstatují, že uvedená výpovědní lhůta je dostatečná k obstarání plnění obdobného k předmětu této smlouvy od jiného dodavatele. V takovém případě je odběratel oprávněn vypovědět smlouvu nejdéle do dne účinnosti změny VOP.

3.5. Každá smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit, je-li vydáno rozhodnutí o úpadku druhé smluvní strany nebo byl insolvenční návrh vůči druhé smluvní straně zamítnut pro nedostatek majetku.

3.6. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení odstupující smluvní strany o odstoupení druhé smluvní straně nebo pozdějším oznámeným dnem po doručení písemného oznámení odstupující smluvní strany druhé smluvní straně o odstoupení. Odstupující smluvní strana oznámí odstoupení od smlouvy současně OTE a příslušnému PDS. Dodavatel je v případě, že jsou k tomu dány důvody stanovené smlouvou, oprávněn odstoupit od smlouvy bez ohledu na ustanovení § 253 odst. 2 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.

3.7. Je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji jednostranně písemně vypovědět každá ze smluvních stran s výpovědní lhůtou v trvání tří měsíců ode dne, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

3.8. Smlouva může být ukončena také vzájemnou písemnou dohodou smluvních stran.

4. Vyúčtování, zálohy a platební podmínky

4.1. Vyúčtování dodávky elektřiny podle podmínek smlouvy bude dodavatelem odběrateli prováděno za příslušný kalendářní měsíc (zúčtovací období), a to vystavením daňového dokladu (faktura), jenž bude obsahovat samostatně vyčíslený údaj o ceně za celkové množství odebrané elektřiny v zúčtovacím období, popř. bude-li uzavřena smlouva o sdružených službách, samostatně vyčíslený údaj o celkové ceně distribučních služeb (včetně dalších plateb podle Cenového rozhodnutí ERÚ). Zdanitelné plnění se považuje za uskutečněné dnem odečtu z měřicího zařízení, popřípadě dnem zjištění skutečné spotřeby.

4.2. Fakturu/faktury s vyúčtováním dodávky elektřiny odešle dodavatel odběrateli zpravidla do 14. dne kalendářního měsíce následujícího po zúčtovacím období na sjednanou zasilací adresu dle smlouvy. Faktura/faktury je/jsou splatná/splatné nejpozději 14. den ode dne jejího/jejich vystavení (konkrétní den splatnosti bude uveden na faktuře/fakturách, přičemž v případě rozporu mezi fakturou a smlouvou má přednost smlouva, nemusí však být vystavována nová faktura), není-li dohodnuto ve smlouvě jinak.

4.3. V průběhu zúčtovacího období platí odběratel dodavateli pravidelně zálohy; částky, počet a splatnost záloh jsou stanoveny ve smlouvě; dodavatel je oprávněn – s ohledem na velikost odběru elektřiny v odběrném/odběrných místě/místech – měnit zálohy na cenu silové elektřiny (je-li uzavřena Smlouva o sdružených službách, tak i zálohy na cenu za distribuční služby) nebo při opakovaném nedodržování smluveného způsobu placení závazků Zákazníkem změnit počet a splatnost záloh a splatnost faktury/faktur tzv. předpisem záloh nebo platebním kalendářem. Zaplacené zálohy v příslušném zúčtovacím období budou započteny ve faktuře/fakturách.

4.4. Ostatní případné platby podle smlouvy (např. smluvní pokuty, škody, úroky z prodlení, náhrady) budou vyúčtovány samostatnou/samostatnými fakturou/fakturami. Samostatná/samostatné faktura/faktury je/jsou splatná/splatné nejpozději 14. den ode dne vystavení faktury (konkrétní den splatnosti bude uveden na faktuře/fakturách, přičemž v případě rozporu mezi fakturou a smlouvou má přednost Smlouva, nemusí však být vystavována nová faktura), není-li dohodnuto ve smlouvě jinak.

- 4.5. Všechny platby podle smlouvy se provádí způsobem dohodnutým ve smlouvě; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny v příslušné/příslušných faktuře/fakturách; všechny platby se provádějí v české měně (Kč), není-li ve smlouvě dohodnuto jinak. K ceně se připočítává daň z elektřiny, daň z přidané hodnoty, popřípadě další daně a poplatky stanovené příslušnými právními předpisy, a to ve výši a způsobem dle příslušného právního předpisu stanovujícího takovouto daň nebo poplatek. Odběratel je povinen tyto daně a poplatky dodavateli uhradit. Případné bankovní poplatky související s převodem na účet dodavatele z účtu vedeného v jiné měně než Kč, hradí odběratel.
- 4.6. Není-li ve smlouvě dohodnuto jinak, pak – případně-li poslední den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu – je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den; platba se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variabilním symbolem, popř. dalšími platebními údaji) a připsána v předmětné částce na bankovní účet určený věřitelem. Změny bankovního/bankovních účtu/účtů jsou smluvní strany oprávněny provádět včasným písemným oznámením druhé smluvní straně. Případné neidentifikované platby nebo přeplatky poskytnuté odběratelem na bankovní účet dodavatele může dodavatel započíst na kteroukoli svoji splatnou pohledávku vůči odběrateli; nezapočtené přeplatky vrátí dodavatel odběrateli na jeho účet do konce následujícího zúčtovacího období, pokud není dohodnuto jinak.
- 4.7. Daňové doklady o vyúčtování (faktura/faktury, zálohy a ostatní platby dle smlouvy) vystavené způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis smluvní strany.
- 4.8. 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 to, že byly uhrazeny všechny případné předchozí dlužné částky, ledaže smluvní strany výslovně stanoví jinak.

5. Úrok z prodlení

- 5.1. Pro případ prodlení s úhradou jakékoli 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. Předcházení škodám, náhrada škody

- 6.1. Smluvní strany jsou seznámeny s okolnostmi a možnými dopady způsobenými nerovnováhou mezi výrobou a spotřebou elektřiny v elektrizační soustavě České republiky; především se jedná o škody způsobené výpadkem zásobování elektřinou, ohrožení životů a škody na majetku fyzických a právnických osob.
- 6.2. 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 přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět nebo mohla vědět, že poruší svou povinnost vyplývající ze smlouvy, je povinna oznámit druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání, bude bránit nebo může bránit v plnění povinností, a informovat ji o možných důsledcích; takové oznámení musí být podáno bez zbytečného odkladu poté, co se povinná Smluvní strana o překážce dozvěděla nebo při náležitě péči mohla dozvědět. Ustanovení o náhradě škody se řídí ustanovením § 2894 a násl. OZ.
- 6.3. Smluvní strany si jsou vzájemně povinny uhradit vzniklé škody dle 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 způsobenou neoprávněným odběrem elektřiny odběratelem nebo neoprávněnou dodávkou elektřiny dodavatelem, se její výše stanoví podle příslušných právních předpisů.
- 6.4. Každá ze smluvních stran je zbavena odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění povinností daných Smlouvou za podmínek vyplývajících z EZ (zejména z ustanovení § 25 odst. 3., písm. c) a d) EZ). Smluvní strana se zproští povinnosti 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 porušující smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla smluvní strana s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla smluvní strana podle smlouvy povinna překonat, ji však povinnosti k náhradě nezproští. 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. Za nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku, která nastala po uzavření smlouvy nezávisle na vůli kterékoli smluvní strany, se považují zejména živelní pohroma (zemětřesení, záplavy apod.), povodeň, válka, revoluce, teroristická akce, sabotáž, blokáda, stávka, epidemie, havárie zařízení sloužících pro distribuci a dodávku elektřiny a jiné případy omezení či přerušování dodávky elektřiny provozovatelem distribuční soustavy podle § 25 odst. 3), písm. c) EZ. Při postupu dodavatele podle ustanovení § 30 odst. 1), písm. e) EZ nevzniká 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.

- 6.5. Smluvní strany sjednávají, že ujednáním o smluvní pokutě či o úroku z prodlení ani zaplacením smluvní pokuty nebo úroku z prodlení není dotčen ani omezen nárok na náhradu škody, nárok na úrok z prodlení ani nárok na bezdůvodné obohacení, pokud z výslovného ujednání ve smlouvě nevyplývá jiný způsob řešení. Stejně tak ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno oprávnění smluvní strany smlouvu jednostranně ukončit.

7. Reklamacce

- 7.1. Zjistí-li kterákoli ze smluvních stran chyby nebo omyly při vyúčtování plateb podle smlouvy, vzniklé např. nesprávnou funkcí nebo nesprávným odečtem měřicího zařízení, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřicího zařízení oproti skutečně technicky možné konstantě, použitím nesprávné ceny (sazby) silové elektřiny nebo ceny (sazby) za distribuční služby, početní nebo tiskovou chybou ve vyúčtování, nevrácením zaplacených přeplatek, mají smluvní strany nárok na vzájemné vypořádání.
- 7.2. V případě vzniku situace předpokládající vzájemné vypořádání podle ustanovení odst. 7.1 předá vyzývající smluvní strana druhé smluvní straně písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě (tzv. reklamacce). Písemná reklamacce bude obsahovat zejména: a) identifikaci vyzývající smluvní strany a dotčeného odběrného místa; b) identifikační údaje reklamované faktury včetně variabilního symbolu nebo zjištěného stavu; c) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamacce, včetně případné dokumentace, a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamacce; d) podpis smluvní strany nebo oprávněného zástupce; reklamacce je podřízena principu koncentrace, to znamená, že skutečnosti a doklady, které nebudou vyzývajícím účastníkem uvedeny v písemné reklamaci, nemohou být později rozšiřovány nebo nově uplatňovány, ledaže se jedná o skutečnosti a doklady, které vyzývající smluvní strana neměla a nemohla mít při realizaci reklamacce k dispozici.
- 7.3. Reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb.
- 7.4. Odběratel je oprávněn písemně reklamovat předpis záloh nebo platební kalendář na příslušné období z důvodů jejich nepřiměřenosti, a to nejpozději do 25. dne kalendářního měsíce předcházejícího období, na které je záloha předepsána, pokud se nedohodne s dodavatelem jinak.
- 7.5. Smluvní strana vyzvaná k reklamaci tuto přešetří a výsledek šetření písemně oznámí vyzývající smluvní straně ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržela. Byla-li reklamacce oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to zpravidla do 30 kalendářních dnů

ode dne doručení reklamace vyzvané smluvní straně, nejpozději však v nejbližším fakturačním období po oznámení výsledku šetření.

7.6. Reklamace se uplatňuje zpravidla na adresy osob oprávněných jednat za smluvní stranu ve věcech smluvních (podle příslušné přílohy smlouvy – kontaktní osoby); reklamaci může podat také osoba oprávněná jednat za Smluvní stranu ve věcech technických (podle příslušné přílohy smlouvy – kontaktní osoby).

8. Řešení sporů

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

8.2. Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak a ve sporu je na základě zákona příslušný ERÚ, bude spor tomuto úřadu předložen k rozhodnutí; k předložení je oprávněna kterákoli smluvní strana. V ostatních případech může kterákoli smluvní strana podat návrh příslušnému soudu. Výlučně místně příslušným soudem pro řešení takového sporu je soud Okresní, popř. Krajský, soud v Ostravě, pokud rozhodným právem bude právo České republiky.

8.3. 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), který je oprávněn v rozsahu své působnosti dle platných právních předpisů mimosoudně řešit tyto spory.

9. Doručování

9.1. Veškeré informace, oznámení, faktury, upomínky, výzvy atd. činěné podle smlouvy nebo VOP musí mít písemnou formu. Tyto informace se považují za doručené příslušné smluvní straně, pokud je/jsou prokazatelně doručeno/ doručena alespoň jedním z následujících způsobů doručování: a) osobním doručením; b) prostřednictvím kurýra; c) doporučeným dopisem; d) dopisem; e) elektronickou poštou; f) prostřednictvím datové schránky.

9.2. V případě oznamování skutečností a návrhů závažnější povahy (zejména změna a zánik smluvního vztahu podle smlouvy, vznik, změna a zánik práv a povinností odběratele nebo dodavatele vyplývajících ze smlouvy nebo VOP, upomínky nebo výzvy ke splnění závazku s oznámením o přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny, reklamace apod.) jsou smluvní strany povinny, aby dosáhly právních účinků doručení, oznamování provádět vždy alespoň jedním ze způsobů dle ustanovení čl. 9.1 písm. a), b), c), d) nebo f) VOP, pokud smlouva nebo VOP nestanoví jinak.

9.3. Písemnosti určené dodavateli musí být doručeny na jméno/jména osoby/osob oprávněné/oprávněných jednat za dodavatele (podle příslušné kompetence) a na doručovací adresu, jak bude uvedeno v příslušné příloze smlouvy – Kontaktní osoby nebo smlouvě samotné.

9.4. Písemnosti určené odběrateli musí být doručena na doručovací adresu a na jméno/jména osoby/osob oprávněné/ oprávněných jednat za odběratele podle příslušné kompetence, jak bude uvedeno v příslušné příloze smlouvy – Kontaktní osoby nebo smlouvě samotné. Faktury za vyúčtování dodávky silové elektřiny a za distribuční služby se zasílají na zasilací adresu, e-mailem nebo datovou zprávou prostřednictvím systému datových schránek, sjednaných ve smlouvě.

10. Společná a závěrečná ustanovení

10.1. Pokud by jakýkoli závazek (povinnost) podle VOP byl nebo by se stal neplatným, neúčinným nebo právně nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních závazků (povinností) podle smlouvy a VOP. Pro případ, že kterékoliv ustanovení smlouvy se stane neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, se Smluvní strany zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení ustanovením novým, se stejným nebo obdobným účelem.

10.2. Dodavatel je oprávněn VOP měnit (novelizovat). Návrh změny (nových) VOP dodavatel zveřejní nejméně 2 měsíce přede dnem účinnosti změny (nových) VOP, na své webové adrese www.oneenergy.cz. Odběratel může od smlouvy odstoupit jako

vyslovení nesouhlasu se změnami nebo novými VOP v souladu s ustanovením § 11a EZ. Neprojeví-li odběratel alespoň 3 dny přede dnem účinnosti změny písemně vůli odstoupit od smlouvy, stává se změna VOP závazná pro další smluvní vztah se odběratelem ode dne její účinnosti. V případě, že by nebylo možno uplatnit výše uvedené ustanovení EZ zejména z důvodu změny legislativy, může odběratel z důvodu změny (novelizace) VOP smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou v délce 1 měsíce, která začne plynout dnem doručení výpovědi dodavateli. Smluvní strany konstatují, že uvedená výpovědní lhůta je dostatečná k obstarání plnění obdobného k předmětu této smlouvy od jiného dodavatele. V takovémto případě je odběratel oprávněn vypovědět smlouvu nejdříve v období do dne účinnosti změny VOP.

10.3. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou smlouvu jako celek ani její část (která není veřejně známa) ani neveřejné informace, které se dozvěděli v souvislosti se smlouvou a jejím plněním (tzv. důvěrné informace), třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany kromě případu, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje příslušný právní předpis nebo závazné rozhodnutí či jiné závazné opatření soudu či jiného orgánu. Tato povinnost se nevztahuje na poskytování důvěrných informací pro účely podnikatelské činnosti a pro marketingové účely v rámci podnikatelského seskupení každé ze Smluvních stran a případy stanovené ve smlouvě nebo v VP/.

10.4. 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, změny údajů v příslušné příloze ke smlouvě kontaktní osoby nebo 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.

10.5. Neuplatní-li kterákoliv ze smluvních stran nějaké právo, které pro ni vyplývá ze smlouvy nebo v souvislosti s ní, nebude to vykládáno tak, že se taková smluvní strana tohoto práva vzdává či zříká; takové opomenutí uplatnění nebude rovněž považováno za úzus nebo praktiku protivící se tomuto právu.

10.6. Dodavatel může poskytnout odběrateli jako bonus věrnostní kartu Lyones. V případě poskytnutí karty Lyones 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.

10.7. V případě uzavírání, změn nebo ukončování smlouvy lze vlastnoruční podpis zástupce smluvních stran nahradit faksimilem tohoto podpisu, obdobně lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění smlouvy, není-li ve smlouvě či VOP stanoveno jinak.

10.8. Pokud je za odběratele jakožto zmocnitele při uzavírání nebo ukončování smlouvy činěn úkon na základě plné moci, musí být tato plná moc opatřena úředně ověřeným podpisem odběratele. Úředně ověřený podpis na plné moci odběratele jakožto zmocnitele je též třeba, je-li činěn úkon, kterým se ve smlouvě mění počet odběrných míst.

10.9. VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 13. července 2016. Vydáním těchto VOP se nemění smluvní vztahy uzavřené do 12. 7. 2016.

V Ostravě 13. července 2016

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