

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

A. Předmět všeobecných obchodních podmínek

1. Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny ze sítí nízkého napětí a zemního plynu (dále jen „všeobecné podmínky“) 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 SVT Group, a.s., a zákazníkem.

2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o dodávkách elektřiny a plynu.

3. 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

1. Dodavatelem služby a dodavatelem dle bodu A. 1 je společnost SVT Group, a.s., číslo licence na obchod s elektřinou: 141118446, registrační číslo smluvního partnera OTE: 5708 a číslo licence pro obchod s plynem: 241118447, EIC: 27XG-SVT-GROUP-4.

2. Autorizovaný dealer je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má dodavatel uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování služeb.

3. Zákazník je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a všeobecnými podmínkami, a který má s dodavatelem uzavřenu smlouvu.

4. 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

5. Služba je pro účely smlouvy veřejně dostupná služba dodávek elektřiny ze sítí nízkého napětí nebo sdružených služeb dodávky a odběru zemního plynu. Součástí služby může být i ve smlouvě či ve specifikaci služby dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.

6. Služba dodávka elektřiny zahrnuje dodávku elektřiny, přenos elektřiny, distribuci elektřiny a systémové služby v režimu převzetí odpovědnosti za odchylku.

7. Ceník nebo též ceník služeb nebo cenový program je dokument dodavatele, ve které jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb a případně i ceny se službami spojených jiných plnění dodavatele, podmínky pro její vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřizování a poskytování služeb. Pokud je ve smlouvě nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem ceník služeb, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízené a poskytnuté služby, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřizování a poskytování služeb, rozumí ceník příslušné služby a cenový program sjednaný mezi dodavatelem a zákazníkem u této služby.

8. Sankční ceník je dokument dodavatele, ve kterém jsou deklarovány smluvní pokuty a poplatky uplatňované při nekorektním dodržování smlouvy a ostatních souvisejících smluvních dokumentů.

9. Telefonické obchodní centrum je specializované pracoviště dodavatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje

zákazníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

10. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za zákazníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost dodavatele.

11. Reklamační řád je reklamační řád poskytování služby elektronických, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností, vyplývajících ze smlouvy.

C. Platnost a účinnost smlouvy

1. 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 telefonického obchodního centra

dodavatele, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky dodavatele, s pracovníkem obchodního oddělení dodavatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) dodavatelem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy dodavatel.

2. Smlouva a/nebo specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce dodavatele a oprávněného nebo zplnomocněného zástupce účastníka, dnem potvrzení webového formuláře dodavatele zákazníkem nebo dnem telefonického uzavření smlouvy. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení první služby dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Specifikace služby nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.

3. V případech, kdy zákazník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy a/nebo specifikaci služby, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně neumožní dodavateli zřídit příslušnou službu nebo provést změnu služby, tak v souladu s § 36 odst. 3 Občanského zákoníku je smlouva a/nebo specifikace služby účinná jako, kdyby účinnost smlouvy a/nebo specifikace služby nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné služby.

D. Práva a povinnosti dodavatele

1. Dodavatel je oprávněn:

a) požadovat po zákazníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy

b) jednostranně měnit všeobecné podmínky, reklamační řád, provozní podmínky poskytování služby c) omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených

d) nepřijmout změnu smlouvy požadovanou zákazníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se zákazník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, zejména pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení bodu M. 2. c těchto všeobecných podmínek týkajícího se vyúčtování jednorázového storna případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany zákazníka.

e) nezřídit 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/neplatí vyúčtovanou cenu za služby (soustavně opožděně placení nebo soustavně neplacení viz bod N. 4. b) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.

2. Dodavatel je povinen, resp. se zavazuje:

a) zřídit 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

b) umožnit zákazníkovi seznámit se s platným zněním všeobecných podmínek, s reklamačním řádem, provozními podmínkami služby, popisem služby a ceníkem služeb

c) informovat zákazníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve všeobecných podmínkách, reklamačním řádu, provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, popisu služby, ceníků, a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách dodavatele www.svtgroup.cz), popř. i jinou formou, např. vyrozuměním prostřednictvím informace na vyúčtování služeb, jiným adresným písemným vyrozuměním, vyrozuměním učiněným prostřednictvím hlasové zprávy nebo zveřejněním takové informace na všech kontaktních místech dodavatele určených pro styk s veřejností

3. Pokud podstatné změny smluvních podmínek představují pro zákazníka zhoršení podmínek, je dodavatel povinen odpovídajícím způsobem informovat o nich zákazníka nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu zákazníka vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle N. 2. A všeobecných podmínek v případě, že účastník nebude změny smluvních podmínek akceptovat. Za odpovídající způsoby oznámení změn smluvních podmínek dle tohoto bodu se považují způsoby uvedené v předchozím bodu D. 2. c všeobecných podmínek. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny sice vedou ke zhoršení smluvních podmínek, o změnách nejméně sedm (7) dní před účinností jejich změn. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou k zhoršení smluvních podmínek zákazníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany zákazníka:

a) nezhoršují smluvní podmínky zákazníka, je dodavatel povinen informovat zákazníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách dodavatele www.svtgroup.cz), popř. způsoby uvedenými v bodu D. 2. C všeobecných podmínek, o změnách nejméně sedm (7) dní před účinností jejich změn. Obě smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou k zhoršení smluvních podmínek zákazníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany zákazníka.

b) realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou zákazníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo ve specifikaci služby ve sjednané lhůtě

c) informovat zákazníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou dodavateli v dostatečném předstihu známy

E. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je oprávněn:

a) užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy

b) požádat o změnu smlouvy nebo technické specifikace

c) obracet se se svými připomínkami a žádostmi na telefonické obchodní centrum, pracovníky obchodního či technického oddělení nebo na autorizované dealery.

2. Zákazník se zavazuje:

a) užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami

b) řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo platného ceníku služby v době poskytnutí služby

c) neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy

d) neprodleně ohlásit dodavateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby

e) oznamovat písemně nebo ústně u operátora telefonického obchodního centra dodavatele, pracovníkům obchodního oddělení, po celou dobu účinnosti smlouvy 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, případy uvedené v bodu M. 9 těchto všeobecných podmínek 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; i v případě ústního oznámení změn není zákazník zbaven povinnosti tyto změny dodavateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany zákazníka, nese zákazník odpovědnost za vzniklou škodu.

f) nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze smlouvy, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu dodavatele

g) neposkytovat příslušné služby třetím osobám a nemá písemný souhlas dodavatele.

h) předložit dodavateli na jeho žádost dokumenty, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost

i) užívat ochranných známek dodavatele pouze s výslovným souhlasem dodavatele a pouze v souvislosti s užíváním služeb dodavatele, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy "

j) nemít po dobu účinnosti smlouvy jiného dodavatele či dodavatele služby do předmětného odběrného/odběrných místa/míst. Zákazník bere na vědomí, že porušení této povinnosti je podstatným porušením smlouvy, které opravňuje dodavatele k odstoupení od smlouvy.

F. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

1. 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.

2. Služba je poskytována na území České republiky.

G. Dodací podmínky elektřiny

1. Dodavatel se prostřednictvím dodavatele zavazuje zákazníkovi dodávat elektřinu.

2. Dodavatel zajistí zahájení dodávky elektřiny poté, co zákazník uhradí první zálohu stanovenou předpisem zálohových plateb, příp. platebním kalendářem a současně bude mít ukončen se stávajícím dodavatelem elektřiny, nejedná-li se o první připojení zákazníka. V případě neuhrazení první zálohy ve stanoveném termínu nevzniká dodavateli povinnost zajištění dodávek elektřiny.

3. 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.

4. 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.

5. Dodavatel se zavazuje zajistit u dodavatele:

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

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

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 okamžikem zprovoznění měřidla – plynoměru – dodaného provozovatelem distribuční soustavy, k jehož distribuční soustavě je připojeno odběrné místo. Jeho počáteční stav je zákazníkem odsouhlasen v předávacím protokolu. 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 zákazník uhradí první zálohu stanovenou předpisem zálohových plateb, příp. platebním kalendářem a současně bude mít ukončen se stávajícím dodavatelem plynu, nejedná-li se o první připojení zákazníka. V případě neuhrazení první zálohy ve stanoveném termínu nevzniká dodavateli povinnost zajištění dodávek plynu.

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, kterým je měřen 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.

6. Dodavatel se zavazuje zajistit u dodavatele:

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

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 vztázné podmínky. Takto přepočtené dodané množství plynu se dále přepočítává na energii vyjádřenou v kWh.

9. Zákazník je povinen:

a) zajistit přístup k měřidlu (plynoměru) za účelem provedení kontroly, odečtu, oprav, údržby, výměny či odebrání měřidla (plynoměru), a to rovněž při ukončení odběru nebo přerušení dodávky plynu. Neumožní-li zákazník v předem oznámené

době odečtu přístup k měřidlu (plynoměru) a nesdělí-li ověřitelné údaje o naměřeném množství plynu do 3 dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu měřidla, vyúčtuje dodavatel spotřebu plynu podle spotřeby z minulého srovnatelného období nebo výpočtem podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s ustanoveními právních předpisů. Stejným způsobem je dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu plynu v případě poruchy měřidla (plynoměru). Zákazník je povinen dodavatele nebo provozovatele distribuční soustavy o poruše plynoměru písemně vyrozumět bezodkladně po zjištění takové poruchy. Odečet je prováděn zpravidla jednou za fakturační období.

b) zákazník je povinen odebírat plyn za dohodnutých podmínek pouze přes měřidlo (plynoměr), které připojil provozovatel distribuční soustavy nebo jím pověřená osoba

c) 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)

d) v případě, kdy zákazník pozbude 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, upravujícím daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou plynu a neoznámením dodavateli o svém pozbytí nebo změně oprávnění nabývat plyn osvobozený od daně ze zemního plynu

e) 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.

10. Dodavatel je povinen dodat sjednané množství plynu do místa spotřeby zákazníka stanoveného ve smlouvě, v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy.

11. Dodávka je splněna přechodem sjednaného množství plynu přes měřidlo (plynoměr) do místa spotřeby zákazníka.

12. Dodavatel se zavazuje převzít za zákazníka odpovědnost za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost dodavatele nezavazuje v případě souběžné dodávky více dodavatelů do místa spotřeby.

I. Cena a platební podmínky

1. Ceny za poskytnuté služby a porobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné smlouvě a/nebo v ceníku služeb určeném ve smlouvě.

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 dodavatel 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, který je zveřejněn na webových stránkách obchodníka.

7. Dodavatel je oprávněn požadovat úhradu nevratného aktivního poplatku za uzavření smlouvy. Výše aktivního poplatku je uvedena ve smlouvě.

8. Zákazník platí 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 nové zálohy uvede dodavatel 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 však dodavatel povinen zákazníkovi oznámit písemně.

9. Není-li dohodnuto jinak, např. uvedením v platebním kalendáři, zálohy jsou splatné 25. den v měsíci.

10. 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. 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 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.

J. Reklamac

1. Zákazník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a výši účtované ceny. Reklamací na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u dodavatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce od doručení vadného vyúčtování. Reklamací na poskytnutou službu je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamacie musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamacie nesprávně vyúčtované ceny, doručena do sídla dodavatele.

2. Podání reklamacie na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

3. Detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v reklamačním řádu, který je závazný pro dodavatele i zákazníka.

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 přerušování dodávky elektřiny zejména v případech neoprávněného odběru zákazníka dle ust. § 51 energetického zákona.

3. Omezení poskytování služeb je možné i v případě, kdy je dodavatel oprávněn odstoupit od smlouvy, tj.:

a) nezaplacení záloh/y, faktur/y za dodávky elektřiny a/nebo plynu nebo za sdružené dodávky elektřiny a plynu včetně souvisejících plateb dle cenového rozhodnutí Energetického regulačního úřadu, smluvní/-ch pokuty/pokut, úroku/-ů z prodlení nebo škod/y a tzv. náhrad/-y

b) opakujícího se nedodržování smlouveného způsobu placení záloh/-y, faktur/-y za dodávku elektřiny, distribuci elektřiny včetně souvisejících služeb a/nebo plynu

c) podstatného porušení povinnosti zvláště specifikovaného ve smlouvě nebo těchto všeobecných obchodních podmínkách.

4. Odstoupení je účinné dnem uvedeným v písemném oznámení dodavatele o odstoupení zákazníkovi. Dodavatel zajistí informovanost o odstoupení od smlouvy prostřednictvím dodavatele příslušnému provozovateli distribuční soustavy.

5. 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.

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 dealeři, 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 povinnosti vyplývající 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 jakékoli údaje zpracovávány 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 s operátorem telefonického obchodního centra, s pracovníky obchodního či technického oddělení nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy, 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 nezbytně 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 oprávněnými zástupci obou smluvních stran
- b) nahrazením specifikace služby novou specifikací služby (změnová specifikace služby), podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran
- c) písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran
- d) nabytím účinnosti nových všeobecných obchodních podmínek nebo ceníků poskytované služby
- e) ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem telefonického obchodního centra dodavatele, s pracovníky obchodního nebo technického oddělení dodavatele nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) dodavatelem oprávněna, a to v

případech, kdy se dodavatel vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy změn smluvního podmínek týkajících se jednotlivých druhů služeb a účastník s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí

N. Trvání a zánik smlouvy

1. Smlouva a/nebo specifikace služby se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě nebo specifikaci služby sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznamená dobu určitou).

2. Minimální doba užívání služby je stanovena 24 měsíců, není-li v příslušném ceníku služby, specifikaci služby, smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání služeb se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby dle změnové specifikace služby.

3. Zákazník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:

a) do pěti (5) dní od oznámení změn všeobecných podmínek, reklamačního řádu, provozních podmínek poskytování popisu služby

b) také z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu (tzn. takto nelze ukončit smlouvu a/nebo specifikaci služby uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami ve smlouvě nebo specifikaci služby sjednáno jinak); výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi dodavateli. Podá-li zákazník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle N. 1 všeobecných podmínek, má dodavatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku (storno)

ve výši ušlých plateb. Výše ušlých plateb se stanoví jako 200% součtu pravidelných měsíčních plateb (předepsaných záloh).

c) pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového storna dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz stanovený ceníkem služby. Nelze-li výši storna stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že dodavatel je oprávněn zákazníkovi vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením smlouvy či služby vzniknou, příp. vycházejí ze standardní ceníkové ceny.

d) výpovědí smlouvy není dotčena povinnost zákazníka uhradit dodavateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu

4. Dodavatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi zákazníkovi:

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 jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za služby. V případech výpovědi dodavatele dle N. 4. a, b všeobecných podmínek má dodavatel právo účtovat

zákazníkovi a zákazník je povinen uhradit dodavateli jednorázovou částku (storno), jehož režim a výše jsou upraveny v N. 3. b všeobecných podmínek.

6. Dodavatel může vypovědět smlouvu na dobu neurčitou nebo jednotlivou službu (specifikaci služby) na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní

lhůtu v délce tři (3) měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi zákazníkovi (tzn. takto nelze ukončit smlouvu a specifikaci služby uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak).

7. Dodavatel zajistí ukončení dodávky elektřiny a/nebo plynu pouze v případech, kdy dojde k zániku smlouvy, a to po provedené 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.

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 a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

1. Dodavatel doručí písemnosti na adresu zákazníka, naposledy oznámenou dodavateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla zákazníkem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

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

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

4. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany zákazníka musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsaná zákazníkem nebo oprávněným zástupcem zákazníka a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení zákazníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) zákazníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození zákazníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany zákazníka.

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 možné.

R. Řešení sporů

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

2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré majetkové spory, které by v budoucnu vznikly z této smlouvy, jakož i spory, které vzniknou v souvislosti s touto smlouvou, a to i v případě, že tato smlouva bude neplatná, zrušena nebo od ní bude

odstoupeno (dále jen spory), budou rozhodovány v rozhodčím řízení v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů.

3. Strany se dohodly, že spor bude rozhodovat rozhodce jmenovaný statutárním orgánem Společnosti rozhodců s.r.o., IČ 26816113 a vybraný z řad advokátů zapsaných v seznamu vedeném Českou advokátní komorou.

4. V souladu s ustanovením § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., se smluvní strany dohodly, že spor bude rozhodován bez ústního jednání, na základě písemných důkazů předložených stranami. Nebude-li však rozhodce písemné materiály považovat za dostačující, je oprávněn ústní jednání nařídít. Dále se smluvní strany dohodly, že rozhodci bude uhrazen poplatek za rozhodčí řízení ve výši 3,5% + DPH z hodnoty sporu, minimálně však 2.000,- Kč + DPH. Rozhodce zašle žalobu s výzvou k vyjádření žalovanému, který je povinen se vyjádřit do 10 dnů od doručení výzvy a spolu s vyjádřením předložit důkazy na podporu svých tvrzení. Smluvní strany výslovně pověřují rozhodce, že spor může rozhodnout podle zásad spravedlnosti.

5. Dále se smluvní strany dohodly, že doručování v rámci smluvního vztahu a v rozhodčím řízení se řídí příslušnými ustanoveními o.s.ř. a provádí se u podnikající fyzické osoby na adresu místa podnikání, u právnické osoby na adresu sídla zapsanou v příslušném rejstříku a u nepodnikající fyzické osoby na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, když na tuto adresu nepodnikající fyzická osoba výslovně požaduje doručování zásilek jak druhou smluvní stranou, tak také rozhodcem.

S. Společná a závěrečná ustanovení

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

2. Neplatnost některého z ustanovení smlouvy, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

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 a reklamační řád dodavatele jsou k dispozici na všech kontaktních místech dodavatele určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.svtgroup.cz.

5. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. června 2011.