

# Všeobecné obchodní podmínky (VOP) ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu

## Obchodní podmínky k dodávkám elektrické energie a plynu společnosti Eneka, s. r. o., s účinností od 1.1.2019

### I. Úvodní ustanovení

Obchodní podmínky („dále jen OP“) společnosti Eneka s. r. o., IČ: 27671267, se sídlem Obřánská 101a, 614 00 Brno (dále jen „Eneka“, nebo též „Dodavatel“), která je držitelem licence na obchod s plynem a elektřinou, upravují obchodní a technické vztahy mezi Dodavatelem, a oprávněným zákazníkem („Odběratelem“). Oba dále označování též jako Účastník, Účastníci, Smluvní strana, Smluvní strany. OP jsou nedílnou součástí každé smlouvy o dodávkách plynu a elektřiny (dále též „služby“) uzavřené mezi Dodavatelem a Zákazníkem. Terminologie vychází zejména z pojmů definovaných v zákoně č. 458/2000 Sb., energetický zákon, v platném znění a souvisejících právních předpisech (dále jen „energetický zákon“).

### II. Povinnosti společnosti Eneka

1. Eneka se zavazuje dodávat Zákazníkovi elektřinu a plyn v rozsahu a za podmínek dohodnutých ve Smlouvě a OP do odběrného místa Zákazníka, vymezeného Smlouvou (dále jen „Odběrné místo“) v kvalitě dle příslušných právních předpisů. Nebylo-li množství sjednáno přímo ve Smlouvě, považuje se za sjednané množství dodávek elektřiny skutečně dodané a odebrané množství v Odběrném místě. Dodávka je splněna přechodem komodity z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení do Odběrného místa Zákazníka. Zákazník je při odběru podle Smlouvy povinen respektovat „Pravidla provozování distribuční soustavy“ a „Podmínky distribuce“, vydané příslušným provozovatelem distribuční soustavy („Distributor“); nebezpečí škody a vlastnické právo k jednotlivým dodávkám podle této Smlouvy z Dodavatele na Zákazníka přechází přechodem komodity Odběrným místem.

2. Měření dodávek, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších informací nezbytných pro vyúčtování dodávky je zajišťováno příslušným distributorem v souladu s Energetickým zákonem. Zákazník umožní na vyžádání provozovatele distribuční soustavy přístup k jeho měřicím zařízením na odběrném místě. Zákazník je povinen umožňovat Dodavateli i Distributorovi přístup k měřicímu zařízení a neměřeným částem odběrného elektrického zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení. Eneka se zavazuje převzít závazek Zákazníka odebrat elektřinu z elektrizační soustavy a nést plnou odpovědnost za odchylku Zákazníka, pokud se tato odchylka vztahuje k Odběrnému místu za předpokladu, že Zákazník nebude mít po dobu trvání smluvního vztahu sjednanou dodávku od více Dodavatelů do jednoho odběrného místa. Eneka nenesie odpovědnost za úroveň systémových služeb poskytovaných příslušným provozovatelem distribuční soustavy, včetně škod z této činnosti vzniklých.

### III. Povinnosti Zákazníka

Zákazník je povinen uhradit platbu za dodávku, podle skutečně odebraného množství na Odběrném místě. Zákazník je povinen Dodavateli zaplatit cenu ve výši dle aktuálně platného Cenového rozhodnutí ERÚ a ceníku služeb dodavatele, není-li cena sjednána jako individuální. Zákazník je povinen poskytnout Enece potřebnou součinnost, zejména k ukončení smluvních vztahů s předchozím dodavatelem elektřiny nebo plynu Zákazníka a k provedení registrace změny dodavatele v systému operátora trhu OTE, a.s.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost i zejména v následujících oblastech:

- pisemně oznámit každou změnu svého bankovního spojení, z něhož hradí zálohy nebo faktury, skutečnost, že se stal plátcem daně z přidané hodnoty nebo že přestal být plátcem daně z přidané hodnoty nebo daně z elektřiny nebo plynu
- skutečnost, která by mu bránila nebo mohla bránit plnit své peněžité závazky vůči Dodavateli, nebo v jejímž důsledku by mohl nastat stav bránící mu v plnění jeho peněžitých závazků vůči Dodavateli a neprodleně písemně oznámit každou změnu, která má nebo by mohla mít vliv na dodávky podle smlouvy.
- umožnit Dodavateli a/nebo Distributorovi kontrolu a prověření stavu Odběrného místa, jakož i ostatních zařízení, pro jejichž provozování jsou dodávky elektřiny podle Smlouvy určeny nebo která mají nebo mohou mít vliv na tyto dodávky či na poskytování služeb či na dodávky jiným Zákazníkům.
- neprodleně písemně oznámit skutečnost, že dojde či došlo ke skutečnosti, pro kterou jeho dosavadní práva a závazky podle Smlouvy přešly na jinou osobu. V případě vzniku škody v důsledku nedodržení některé z povinností uvedených v odstavci III., je dodavatel oprávněn požadovat finanční kompenzaci ve výši vzniklé škody.
- Zákazník svým podpisem na smlouvě a dodatku stvrzuje, že se seznámil se zněním smluvních dokumentů, zejm. s těmito VOP, Ceníkem a ceníkem poplatků za doplňkové služby a sankčních poplatků (dále jen „Ceník poplatků“),

### IV. Cena, placení a fakturace

1. Součástí ceny je rovněž cena za distribuci, k účtované ceně se přičítá daň z elektřiny a daň z přidané hodnoty, které jsou stanovené platnými právními předpisy. Dodávky služeb jsou hrazeny na základě platebního předpisu (dále jen „faktura“), která bude Zákazníkovi zaslána vždy po skončení příslušného fakturačního období. Fakturačním obdobím se rozumí období, které je vymezeno odečty měřicího zařízení na Odběrném místě. Faktury jsou splatné dle data uvedeného na faktuře.

2. Zákazník se rovněž zavazuje platit společnosti Eneka zálohy dle předpokládané spotřeby. Zálohy jsou hrazeny vždy dle předpisu záloh, který Zákazník obdrží poštou nebo elektronicky. Uhrazená záloha je odečtena v následujícím fakturačním období. Následně je vystavena faktura s tím, že doplatek Zákazník uhradí v předepsaném termínu splatnosti a případné přeplatky budou vráceny Zákazníkovi. Záloha může být upravena po vzájemné dohodě mezi Dodavatelem a Zákazníkem

3. Platby budou prováděny převodem ve prospěch účtu Dodavatele označeného Dodavatelem na Faktuře – daňovém dokladu. Případně-li poslední den lhůty splatnosti sjednané v kalendářních dnech, na sobotu, neděli nebo svátek, považuje se za den splatnosti nejbližší následující pracovní den.

4. Bude-li Zákazník v prodlení se splněním svého peněžitého závazku podle Smlouvy či vzniklého v souvislosti se Smlouvou má Dodavatel právo požadovat po Zákazníkovi vedle zákonných úroků z prodlení ve smyslu ustanovení § 1970 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) i smluvní pokutu ve výši 0,05% denně z dlužné částky, až do úplného zaplacení.

5. Ceníky, VOP a ceník poplatků jsou zveřejněny i na webových stránkách dodavatele ([www.eneka.cz](http://www.eneka.cz))

### V. Omezení a přerušování dodávek

Eneka nebo příslušný provozovatel distribuční soustavy mají právo omezit nebo přerušit v nezbytném rozsahu dodávky elektřiny a plynu v Odběrném místě v případech stanovených energetickým zákonem, zejména při neoprávněném odběru. Eneka je oprávněna z důvodu neplacení ceny nebo záloh na dodávky elektřiny ukončit nebo přerušit dodávky elektřiny v odběrných místech, jestliže Zákazník neplní platební povinnosti a byl písemně vyzván k úhradě faktury nebo zálohy za odběr služeb. Případné přerušování dodávek z důvodu neplacení neznamená automatický zánik smlouvy.

## VI. Odpovědnost za škodu, náhrada škody

Každá smluvní strana odpovídá za škodu způsobenou druhé smluvní straně porušením povinnosti z této Smlouvy. Při nedodržení výpovědní lhůty se vzniklá škoda stanoví jako součin předpokládané spotřeby, pro dané období, krát cena za komoditu dodávky (elektriny – plynu) pro dané období. Účastníci jsou seznámeni s okolnostmi a možnými dopady způsobenými nerovnováhou mezi výrobou a spotřebou v soustavě České republiky; především se jedná o škody způsobené výpadkem zásobování, ohrožením životů a škodami na majetku fyzických a právnických osob. Náhrada škody se řídí ustanovením § 2894 a následujícími občanského zákoníku. Každý účastník je povinen uhradit druhé Smluvní straně škodu, která vznikla v důsledku porušení jeho povinnosti plynoucí ze Smlouvy. Skutečně vzniklá škoda při neoprávněném odběru nebo dodávce se stanovuje na základě změných nebo jinak prokazatelně zjištěných údajů o neoprávněném odběru nebo dodávce. V případech, kdy nelze zjistit skutečně vzniklou škodu neoprávněným odběrem Zákazníkem, nebo neoprávněnou dodávkou Dodavatelem, stanoví se výše škody podle příslušných právních předpisů. Účastník je zbaven odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění povinností plynoucích ze Smlouvy, prokáže-li že porušení jeho povinnosti bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími protiprávnost ve smyslu ust. § 2905-§ 2907. občanského zákoníku, anebo za podmínek vyplývajících z Energetického zákona.

## VII. Ukončení dodávky

Smlouva zaniká zejména s následujícími důvody: Zákazník fakticky ukončí odběr v odběrném místě (Účinnost Smlouvy skončí ukončením připojení Odběrného místa k distribuční soustavě.)

1. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, automaticky prodlužuje o další jeden rok od data zahájení dodávky, pokud jedna ze smluvních stran nezašle nejpozději 30 dní před ukončením řádného smluvního období písemným sdělením druhé smluvní straně, že trvá na ukončení smlouvy uplynutím doby, na kterou byla sjednána. Smlouva se automaticky prodlužuje za stejných podmínek vyjma ceny a OP, dojde-li k jejich změně pro příslušné období.

2. Smlouva uzavřená na dobu neurčitou zanikne uplynutím výpovědní lhůty počínající běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně. Tak to může Smlouvu vypovědět každý z Účastníků a to i bez uvedení důvodu. Není-li sjednáno jinak, výpovědní doba u Smlouvy na dobu neurčitou činí 3 měsíce. Smlouvu lze rovněž ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran ke sjednanému dni. Pokud Zákazník trvale opustil Odběrné místo a neukončil smluvní vztah, pak účinnost Smlouvy končí odebráním měřicího zařízení nebo zahájením dodávky elektriny na základě Smlouvy o dodávce elektriny či Smlouvy o sdružených službách dodávky elektriny uzavřené s novým zákazníkem pro toto odběrné místo.

## VIII. Reklamac

1. Budou-li kterýmkoliv z Účastníků zjištěny chyby nebo omyly ve vyúčtování plateb podle Smlouvy, vzniklé v důsledku např. nesprávné funkce měřicího zařízení, nesprávného odečtu měřicího zařízení, použití nesprávné konstanty (násobitele) měřicího zařízení oproti skutečně technicky možné konstantě, je účastník oprávněn doručit druhé Smluvní straně písemnou výzvu k prošetření zjištěného stavu a k jeho případné nápravě („Reklamací“). Bude-li následně potvrzeno, že Reklamac byla důvodná, mají Účastníci nárok na vzájemné vypořádání.

2. Reklamac musí obsahovat zejména identifikaci reklamujícího Účastníka, identifikační údaje Smlouvy, identifikační údaje reklamovaného dokladu, včetně variabilního symbolu, nebo reklamovaného stavu, přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamac, včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamac. Reklamac nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb, pokud se účastníci nedohodnou jinak. Je-li na měření, které je ve vlastnictví Distributora, zjištěna závada, hradí Dodavatel náklady spojené s jeho přezkoušením a ověřením správnosti měření. Není-li závada zjištěna, hradí tyto náklady Zákazník.

3. Účastník, jemuž byla reklamac doručena, výsledek šetření oznámí písemně reklamujícímu Účastníkovi ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamac obdržel. Byla-li Reklamac oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání, a to zpravidla do 14 kalendářních dnů ode dne doručení oznámení o výsledku šetření Reklamac, nejpozději však v nejbližším fakturačním období po doručení oznámení výsledku šetření Reklamac.

## IX. Doručování

1. Veškeré informace, oznámení, Platební kalendáře, Faktury, upomínky, výzvy apod. („Zásilka“) budou považovány za doručené v případě osobního doručení fyzické osobě jejím předáním adresátovi nebo osobě uvedené ve Smlouvě nebo osobě, kterou k tomu adresát zmocnil, nebo osobě, která je oprávněna za ni Zásilky přijímat, v případě osobního doručení právnické osobě jejím předáním do podatelny adresáta nebo jejímu statutárnímu orgánu či členu statutárního orgánu nebo osobě uvedené ve Smlouvě nebo osobě, kterou k tomu adresát zmocnil, nebo osobě, která je oprávněna za ni Zásilky přijímat, v případě odeslání dopisem na adresu sídla Dodavatele, či do provozovny Dodavatele, jako do působiště oprávněné osoby, které je zásilka adresována, jejím předáním do podatelny Dodavatele, v případě odeslání dopisem na adresu bydliště či sídla Zákazníka třetí pracovní den ode dne předání přepravci Zásilky, který je držitelem příslušné poštovní licence. V případě odeslání e-mailem, na adresu uvedenou ve Smlouvě, přijetím potvrzení o přijetí z příjemcova počítače, pokud je Zásilka přijata v pracovní den do 17:00 hod, jinak pracovní den následující po dni, kdy byla Zásilka odeslána.

2. Každá ze Smluvních stran je povinna jakékoliv změny v údajích rozhodných pro doručování Zásilek druhé Smluvní straně neprodleně písemně oznámit. Dodavatel je oprávněn tuto svou povinnost splnit též oznámením těchto změn na internetových stránkách, fakturách či předpisech záloh. Do doby oznámení těchto změn jsou tyto změny vůči druhé Smluvní straně neúčinné. Za doručené Zásilky se považují též Zásilky, které se vrátí odesílateli jako nedoručené v důsledku porušení povinnosti adresáta. Zákazník tím, že ve Smlouvě uvede nebo písemně oznámí svou e-mailovou adresu, udělí Dodavateli výslovný souhlas se zasíláním Zásilek prostřednictvím elektronických prostředků, zejména prostřednictvím elektronické pošty, na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo oznámenou Dodavateli.

## X. Změny Smlouvy a OP

Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak nebo není-li v těchto OP uvedeno jinak, může být Smlouva měněna jen písemnými, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými za obě Smluvní strany osobami oprávněnými k podpisu Smlouvy. OP jsou platné ode dne jejich účinnosti do dne účinnosti nových OP, nahrazujících dosavadní OP. Platné OP jsou zveřejněny též na internetových stránkách Dodavatele dle čl. I. Smlouvy. OP platné ke dni uzavření Smlouvy tvoří též přílohu Smlouvy. Dodavatel je oprávněn OP kdykoliv změnit vydáním nových OP, nahrazujících dosavadní OP. Za den vydání nových OP se vždy považuje den uvedený v nich jako den jejich vydání, nejdříve však den, kdy byl zveřejněn na internetových stránkách Dodavatele dle čl. I. 1 OP. Nové OP jsou platné a pro Dodavatele i Zákazníka závazné ode dne uvedeného v nich jako den jejich účinnosti, přičemž tímto dnem je den shodný se dnem účinnosti právního předpisu, pokud jsou nové OP vydány z důvodu změny právního předpisu, nebo nejdříve první den třetího kalendářního měsíce následujícího po vydání nových OP, pokud jsou nové OP vydány z jiného důvodu, než z důvodu změny právního předpisu. Dodavatel je povinen bez nadbytečného prodloužení písemně, na svých internetových stránkách či jiným obvyklým způsobem, upozornit Zákazníka na vydání nových OP. Dodavatel má možnost měnit sazbu v případě, že dojde k jejímu zrušení a nahrazení výměrem ERÚ, dále má možnost měnit název ceníku při zachování stejných podmínek, za kterých byl nahrazený ceník vydán případně za nových podmínek, které plynou z platného výměru ERÚ pro dané období dodávky. XI. Společná a závěrečná ustanovení Dodavatel, pro účely plnění Smlouvy, shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní údaje Zákazníka – fyzické osoby, a to zejména jméno, příjmení, bydliště, datum narození a popř. číslo bankovního účtu. Ochrana osobních údajů Zákazníků – fyzických osob bude technicky a organizačně zabezpečena v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Dodavatel může vést o Zákazníkovi registr zákaznických informací o jeho jednáních v rozporu s dobrými mravy, poctivým obchodním stykem a Smlouvou nebo právními předpisy a tyto údaje využívat v rámci své obchodní činnosti, popř. pro marketingové účely, i ve vztazích k třetími osobám. Účastníci se zavazují přijmout technická a organizační vnitřní opatření k ochraně důvěrných informací, osobních údajů a informací. Účastníci 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 Účastníka, změny údajů v příslušné příloze ke Smlouvě – Kontaktní osobě, zasílací adresy; opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinného Účastníka. Účastníci se zavazují poskytovat si včas informace, které by mohly mít vliv na plnění Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito OP mají přednost ustanovení uvedená ve Smlouvě. Tyto OP byly vydány dne 27. 9. 2018 a jsou účinné počínaje dnem 1. 1. 2019