



# OBCHODNÍ PODMÍNKY OBCHODNÍKA S ELEKTRINOU

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Obchodní podmínky obchodníka s elektřinou [dále jen „OPOE“] upravují smluvní vztahy při dodávce elektřiny ze sítě VVN a VN držitelem licence na obchod s elektřinou – obchodní společností ČEZ Prodej, s.r.o., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČ: 27232433, DIČ: CZ27232433, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze v oddíle C, číslo vložky 106349 [dále jen „Obchodník“] – a odběru elektřiny zákazníkem [dále jen „Zákazník“]. Společné označení pro Obchodníka a Zákazníka je „Účastníci“, jednotlivě se používá též „Účastník“. Není-li uvedeno jinak, mají termíny s velkým počátečním písmenem význam, který je jim přidělen v OPOE, případně ve Smlouvě, již jsou OPOE součástí.
2. OPOE, vydané ve smyslu ustanovení § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů [dále jen „ObchZ“], podrobněji upravují další vzájemná práva a povinnosti Účastníků, obecně upravená ObchZ, 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 [dále jen „EZ“] a příslušnými souvisejícími právními předpisy, cenovými rozhodnutími a technickými normami.
3. OPOE určují část obsahu smlouvy uzavřené mezi Obchodníkem a Zákazníkem 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 [dále jen „Smlouva“ nebo „Smlouva o sdružených službách“],
  - b) smlouvy o dodávce elektřiny [dále jen „Smlouva“].Ustanovení ve Smlouvě mají před ustanoveními OPOE přednost, pokud jsou s nimi v rozporu.
4. Uzavřením Smlouvy o sdružených službách Zákazník výslovně vyjadřuje souhlas, s tím, že za něj Obchodník uzavře s příslušným Provozovatelem distribuční soustavy [dále jen „PDS“] smlouvu zahrnující dopravu elektřiny (Smlouva o distribuci elektřiny); Obchodník je oprávněn toto právo převést na třetí osobu, vůči Zákazníkovi však i v takovém případě nese odpovědnost za uzavření takové smlouvy sám.
5. Pro účely OPOE a Smlouvy jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s EZ a jeho prováděcími předpisy a souvisejícími právními předpisy (cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu [dále jen „ERÚ“], technickými normami apod.).
6. V případě, že se v těchto OPOE nebo přímo ve Smlouvě hovoří o Smlouvě či Smlouvě o sdružených službách, rozumí se jí Smlouva včetně těchto OPOE, ledaže je výslovně uvedeno nebo je z kontextu zřejmé, že se má jednat pouze o Smlouvu (bez OPOE).
7. Právní vztahy Obchodníka se Zákazníkem, který odebírá elektřinu pro účely podnikání, se řídí režimem ObchZ; Účastníci se dohodli, že v ostatních případech se právní vztahy Účastníků řídí ve smyslu ustanovení § 262 odst. 1 ObchZ režimem ObchZ.

## II. DODACÍ PODMÍNKY

1. Dodávka (a odběr) elektřiny se uskutečňuje podle podmínek Smlouvy a řádně a včas v souladu s potřebami Zákazníka dle podmínek sjednaných s Obchodníkem, a to tak, aby nedošlo k překročení hodnoty rezervovaného příkonu sjednaného Zákazníkem s příslušným PDS, k jehož distribuční síti je (jsou) připojeno(-a) odběrné(-á) místo(-a) Zákazníka podle „Smlouvy o připojení“ uzavřené dle příslušných právních předpisů a v souladu s „Pravidly provozování distribuční soustavy“ [dále jen „PPDS“] a „Podmínkami distribuce elektřiny“ [dále jen „PDE“], vydanými příslušným PDS. Výslovně se konstatuje, že existence a trvání Smlouvy a Smlouvy o připojení není vzájemně podmíněno a zánikem či změnou jedné z těchto smluv druhá smlouva nezaniká.
2. Obchodník je povinen:
  - a) sjednané množství dodávky (odběru) elektřiny dodat do odběrného(-ných) místa(míst) Zákazníka stanoveného(-ných) 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 Zákazníkovi, prostý jakýchkoli práv třetích osob a nebezpečí škody, do odběrného(-ých) místa(míst) stanoveného (-ných) ve Smlouvě; odběrné(-á) místo(-a) je (jsou) zároveň předávacím(-i) místem(-y) ve smyslu příslušného právního předpisu,
  - c) převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost Obchodníka nezavazuje, pokud by Zákazník nesplnil povinnost podle ustanovení čl. II. odst. 3 písm. a) OPOE nebo pokud by v odběrném místě Zákazníka bylo připojeno i zařízení třetí osoby (výroba elektřiny apod.).
3. Zákazník je povinen:
    - a) z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na Obchodníka podle ustanovení čl. II. odst. 2 písm. c) OPOE – s poukazem na příslušné právní předpisy – nebyť po dobu účinnosti Smlouvy účastníkem smluvního vztahu s jiným obchodníkem s elektřinou (dodavatelem) dodávajícím elektřinu do předmětného(-ých) odběrného(-ých) místa(míst); Zákazník bere na vědomí, že porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy;
    - b) sjednané množství odběru (dodávky) elektřiny od Obchodníka odebrat, ledaže se s ním dohodne jinak;
    - c) sjednat s Obchodníkem 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 Zákazník požaduje dodávku elektřiny osvobozenou od daně z elektřiny a je držitelem oprávnění k nabytí elektřiny osvobozené od daně tak, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost doložit věrohodným způsobem Obchodníkovi. Pokud Zákazník 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, kdy Zákazník pozbude oprávnění nabývat elektřinu osvobozenou od daně z elektřiny, případně dojde k jeho změně, musí tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit Obchodníkovi. Zákazník odpovídá Obchodníkovi za jakékoliv porušení povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím elektřiny osvobozené od daně, Zákazník uhradí Obchodníkovi škodu, vzniklou Zákazníkovým porušením příslušného právního předpisu, upravujícím daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou elektřiny a neoznámením Obchodníkovi o svém pozbytí nebo změně oprávnění nabývat elektřinu osvobozenou od daně.
  4. Dodávka elektřiny je splněna přechodem elektřiny z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení do odběrného(-ých) místa(míst) Zákazníka v předávacím(-ích) místě(místech) dohodnutém(-ých) ve Smlouvě.
  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.

6. Zákazník se zavazuje postupovat tak, aby byla po celou dobu trvání Smlouvy umožněna dodávka elektřiny Obchodníkem v souladu s podmínkami Smlouvy a zejména v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a pokud by došlo k jakékoliv faktické změně (např. ohledně jeho připojení k distribuční nebo přenosové soustavě), zavazuje se k výzvě Obchodníka 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, které umožní úplnou realizaci dodávek elektřiny v souladu se Smlouvou. Změna ve způsobu dodávky elektřiny Zákazníkovi (změna odběrného místa nebo jeho čísla, vnoření do lokální distribuční soustavy či její zánik, vnoření výroby do odběrného místa, apod.) nezabavují Zákazníka jeho závazků plynoucích ze Smlouvy a představují pouze důvod k úpravě Smlouvy spočívající v jejím uvedení do souladu se skutečností (beze změny objemu dodávané elektřiny).
7. Zákazník se zavazuje dodržovat opatření přijímaná při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a 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.

### III. PŘERUŠENÍ A UKONČENÍ DODÁVKY ELEKTŘINY, Odstoupení, výpověď

1. Obchodník má podle ustanovení § 30 odst. 1 písm. d) EZ právo přerušit dodávku elektřiny Zákazníkovi při neoprávněném odběru podle ustanovení § 51 odst. 1 EZ. Přerušit dodávku elektřiny je Obchodník oprávněn provést i ve více odběrných místech Zákazníka, 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 dochází nebo docházelo k neoprávněnému odběru. Zákazník bere na vědomí, že přerušeni dodávky elektřiny provede příslušný PDS na žádost Obchodníka a na náklady Zákazníka. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě, že je v odběrném místě Zákazníka připojena výroba elektřiny, může dojít k přerušeni dodávky elektřiny z výroby elektřiny nebo do odběrného místa jednak v případě neoprávněné dodávky elektřiny do elektrizační soustavy podle § 52 EZ, jednak i v případě neoprávněného odběru elektřiny ve smyslu § 51 EZ.
2. Obchodník má podle ustanovení § 30 odst. 1 písm. d) EZ právo ukončit dodávku elektřiny Zákazníkovi při neoprávněném odběru podle ustanovení § 51 EZ. Účastníci sjednávají právo Obchodníka ukončit dodávku elektřiny odstoupením od Smlouvy. Obchodník je oprávněn odstoupit od Smlouvy i v případě jiného podstatného porušení povinností ze Smlouvy ze strany Zákazníka a v případech, kdy je Zákazník v prodlení se zaplacením i jiného peněžitého závazku vůči Obchodníkovi než závazku ze Smlouvy, a to déle než 14 dnů po výzvě (upomínce) k zaplacení. Účastníci si sjednávají, že zejména následující porušení znamenají podstatné porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 odst. 2 ObchZ:
  - a) nezaplacení vyúčtovaného peněžitého závazku (např. záloh(-y), ceny za dodávku elektřiny nebo za sdružené služby dodávky elektřiny nebo další(-ch) platby(-eb) podle cenového rozhodnutí ERÚ, smluvní(-ch) pokuty(pokut), úroků z prodlení nebo škod(-y) a tzv. náhrad(-y)), a to ani po výzvě (upomínce) k zaplacení a uplynutí lhůty k dodatečnému splnění závazku uvedené v upomínce;
  - b) opětné prodlení při placení vyúčtovaného peněžitého závazku (záloh(-y), Faktur(-y) za dodávku elektřiny nebo za distribuční služby dodávky elektřiny nebo další(-ch) platby(-teb) podle cenového rozhodnutí ERÚ), smluvní(-ch) pokuty(pokut), úroků(-ů) z prodlení nebo škod(-y) a tzv. náhrad(-y);
  - c) podstatné porušení povinností zvlášť specifikované ve Smlouvě nebo v OPOE.
 V pochybnostech se má za to, že porušení Smlouvy je podstatné. Obchodník oznámí odstoupení od Smlouvy také operátorovi trhu s elektřinou OTE, a.s. [dále jen „OTE“].
4. V případě podstatného porušení povinností ze Smlouvy ze strany Obchodníka je Zákazník oprávněn odstoupit od Smlouvy.

Účastníci si sjednávají, že zejména následující porušení znamenají podstatné porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 345, odst. 2, ObchZ :

- a) bezdůvodné ukončení dodávky elektřiny;
  - b) bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb z důvodu na straně Obchodníka, je-li mezi Účastníky uzavřena Smlouva o sdružených službách;
  - c) Obchodník je vůči Zákazníkovi v prodlení se zaplacením peněžitého závazku déle než 14 dnů po výzvě (upomínce) k zaplacení a uplynutí stanovené k dodatečnému splnění závazku;
  - d) podstatné porušení povinností zvlášť specifikované ve Smlouvě nebo v OPOE.
5. Zákazník má rovněž právo odstoupit od Smlouvy v případě, že nesohlasí se změnou smluvních podmínek uplatněnou Obchodníkem, a to nejpozději do 2 týdnů od té doby, kdy změna vešla v účinnost, pokud v OPOE nebo Smlouvě není upraven odlišný postup. Pokud však Obchodník do 2 týdnů od obdržení odstoupení Zákazníka písemně Zákazníkovi oznámí, že na změně ve vztahu k Zákazníkovi netrvá, odstoupení je neúčinné a Účastníci pokračují v plnění Smlouvy.
  6. Každý Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit, je-li vydáno rozhodnutí o úpadku druhého Účastníka, nebo byl insolvenční návrh vůči druhému Účastníkovi zamítnut pro nedostatek majetku.
  7. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení odstupujícího Účastníka o odstoupení druhému Účastníkovi nebo pozdějším oznámeným dnem po doručení písemného oznámení odstupujícího Účastníka druhému Účastníkovi o odstoupení. Odstupující Účastník oznámí odstoupení od Smlouvy současně OTE a příslušnému PDS. Obchodník 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.
  8. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji jednostranně písemně vypovědět každý z Účastníků s výpovědní lhůtou v trvání tří měsíců ode dne, kdy byla výpověď doručena druhému Účastníkovi.
  9. Smlouva může být ukončena také vzájemnou písemnou dohodou Účastníků.

### IV. VYÚČTOVÁNÍ, ZÁLOHY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Vyúčtování dodávky elektřiny podle podmínek Smlouvy bude Obchodníkem Zákazníkovi prováděno za příslušný kalendářní měsíc [dále jen „Zúčtovací období“], a to vystavením daňového dokladu [dále jen „Faktura“], jež 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 měřičích zařízení, popřípadě dnem zjištění skutečné spotřeby.
2. Fakturu(-y) s vyúčtováním dodávky elektřiny Obchodník odešle Zákazníkovi zpravidla do 14. dne kalendářního měsíce následujícího po zúčtovacím období na sjednanou zaslací adresu dle Smlouvy. Nebude-li na Faktuře v souladu se Smlouvou uvedeno jinak, jsou peněžité závazky vyúčtované Fakturou jsou splatné 14. den ode dne jejího vystavení. V případě rozporu údaje o splatnosti platí ujednání ve Smlouvě. V tomto případě nebude nutné vystavit novou Fakturu.
3. V průběhu Zúčtovacího období platí Zákazník Obchodníkovi pravidelné zálohy; částky, počet a splatnost záloh jsou stanoveny ve Smlouvě; Obchodník je oprávněn – s ohledem na velikost odběru elektřiny v odběrném(-ných) místě(-tech) – 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 smluvního způsobu placení závazků Zákazníkem změnit počet a splatnost záloh a splatnost Faktur(-y) tzv. Předpisem záloh nebo Platebním kalendářem; zaplacené zálohy v příslušném Zúčtovacím období budou započteny ve Faktuře(-ách).
4. Ostatní případné platby podle Smlouvy (např. smluvní pokuty, škody, úroky z prodlení, náhrady) budou vyúčtovány samostatným (-i) daňovým (-i) dokladem (y). Samostatná(-é) faktura(-y)

je(jsou) splatná(-né) 14. den ode dne vystavení faktury [konkrétní den splatnosti bude uveden na daňovém dokladu v souladu se Smlouvou, přičemž v případě rozporu mezi daňovým dokladem a Smlouvou má přednost Smlouva, avšak nemusí být vystavována nová faktura].

5. Všechny platby podle Smlouvy se provádí způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny v příslušné(-ých) Faktuře(-rách) nebo jiném daňovém dokladu; všechny platby se provádějí v české měně (CZK), není-li dohodnuto ve Smlouvě 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, jak stanoví příslušný právní předpis stanovující takovou daň nebo poplatek; Zákazník je povinen tyto daně a poplatky Obchodníkovi uhradit. Případné bankovní poplatky související s převodem na účet Obchodníka z účtu vedeného v jiné měně než CZK, popřípadě měně určené ve Smlouvě, nese Zákazník.
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) připsána v předmětné částce na bankovní účet určený věřitelem; změny bankovního(-ch) účtu(-ů) jsou Účastníci oprávněni provádět včasným písemným oznámením druhému Účastníku. Případné neidentifikované platby nebo přeplatky poskytnuté dlužníkem na bankovní účet věřitele může věřitel započíst na kteroukoli svoji splatnou pohledávku vůči dlužníkovi; nezapočtené přeplatky vrátí Obchodník Zákazníkovi na jeho účet do konce následujícího Zúčtovacího období, pokud není dohodnuto jinak.
7. Daňové doklady o vyúčtování (Faktura(-y), vyúčtování záloh a ostatních plateb dle Smlouvy) vystavené způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Účastníka.

## V. ÚROK Z PRODLENÍ

1. Pro případ prodlení s úhradou jakékoliv splatné pohledávky (peněžitého dluhu) podle Smlouvy je prodlévající Účastník (dlužník) povinen zaplatit druhému Účastníku (věřiteli) úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## VI. PŘEDCHÁZENÍ ŠKODÁM, NÁHRADA ŠKODY

1. Účastníci jsou seznámeni 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, ohrožením životů a škody na majetku fyzických a právnických osob.
2. Účastníci jsou povinni věnovat pozornost předcházení škodám, a to zejména plnění generální prevence vzniku škod ve smyslu ustanovení § 415 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Účastník, který porušuje svou povinnost nebo který s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět nebo mohl vědět, že poruší svou povinnost ze smlouvy, je povinen oznámit druhému Účastníku povahu překážky, která mu brání, bude bránit nebo může bránit v plnění povinností, a informovat ho o možných důsledcích; takové oznámení musí být podáno bez zbytečného odkladu poté, kdy se povinný Účastník o překážce dozvěděl nebo při náležité péči mohl dozvědět. Ustanovení o náhradě škody se řídí ustanovením §373 až §386 ObchZ a OPOE.
3. Účastníci si jsou vzájemně povinni 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 skutečnou vzniklou škodu způsobenou neoprávněným odběrem elektřiny Zákazníkem nebo neoprávněnou dodávkou elektřiny Obchodníkem, stanoví se výše škody podle příslušných právních předpisů.
4. Každý z Účastníků je zbaven odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění povinností daných Smlouvou, a to v případech, kdy toto neplnění nastalo v důsledku okolností vylučujících

odpovědnost (podle ustanovení § 374 an. ObchZ) nebo za podmínek vyplývajících z EZ [zejména ustanovením § 25 odst. 4. písm. d) a e) EZ]. Za okolnost vylučující odpovědnost je dále považována překážka, která nastala po uzavření Smlouvy nezávisle na vůli kteréhokoliv Účastníka a která mu brání v plnění povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by tuto překážku nebo její následky mohl odvrátit. Jedná se zejména o živelní pohromu (zemětřesení, záplavy apod.), povodeň, válku, revoluci, teroristickou akci, sabotáž, blokádu, stávkou, epidemii, havárii zařízení sloužících pro distribuci a dodávku elektřiny apod. Při postupu Obchodníka podle ustanovení § 30 odst. 1. písm. d) EZ je Zákazník povinen uhradit Obchodníkovi náklady spojené se zjišťováním neoprávněného odběru a s přerušением nebo obnovením dodávky.

5. Účastníci sjednávají, že ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty 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 Účastníka Smlouvou jednostranně ukončit.

## VII. REKLAMACE

1. Zjistí-li kterýkoli z Účastníků chyby nebo omyly při vyúčtování plateb podle Smlouvy, vzniklé např. nesprávnou funkcí měřicího zařízení nebo nesprávným odečtem měřicího zařízení, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřicího zařízení oproti skutečně technicky možné konstantě, použitím nesprávné ceny (sazby) silové elektřiny nebo ceny za distribuční služby, početní nebo tiskovou chybou ve vyúčtování, nevrácení zaplacených přeplateků, mají Účastníci nárok na vzájemné vypořádání.
2. V případě vzniku situace předpokládající vzájemné vypořádání podle ustanovení odst. 1 předá vyzývající Účastník druhému Účastníkovi písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě (tzv. reklamace). Písemná reklamace bude obsahovat zejména:
  - a) identifikaci vyzývajícího Účastníka a dotčeného odběrného místa;
  - b) identifikační údaje reklamované faktury včetně variabilního symbolu nebo zjištěného stavu;
  - c) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamace včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamace;
  - d) podpis Účastníka nebo jeho oprávněného zástupce;reklamace je podřízena principu koncentrace, tzn. 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 Účastník neměl a nemohl mít při realizaci reklamace k dispozici.
3. Reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb.
4. Zákazník je oprávněn písemně reklamovat Předpis záloh nebo Platební kalendář na příslušné období z důvodů jejich nepřiměřenosti, a to nejpozději do 25. dne kalendářního měsíce předcházejícímu období, na které je záloha předepsána, pokud se nedomluhne s Obchodníkem jinak.
5. Účastník vyzvaný k reklamaci tuto přešetří a výsledek šetření oznámí písemně vyzývajícímu Účastníkovi ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Byla-li reklamace oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to zpravidla do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace vyzvanému Účastníku, nejpozději však v nejbližším fakturačním období po oznámení výsledku šetření reklamace.
6. Reklamace se uplatňuje zpravidla na adresy osob oprávněných jednat za Účastníka ve věcech smluvních (podle příslušné přílohy Smlouvy – Kontaktní osoby); reklamaci může podat také osoba oprávněná jednat za Účastníka ve věcech technických (podle příslušné přílohy Smlouvy – Kontaktní osoby).

## VIII. ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Účastníci se zavazují, že vynaloží (a to i každý samostatně) 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.
2. Pokud se Účastníci písemně nedohodnou jinak a ve sporu je na základě zákona příslušný ERÚ, bude spor tomuto úřadu předložen k rozhodnutí; k předložení je oprávněn kterýkoli Účastník. V ostatních případech může kterýkoli Účastník podat návrh příslušnému soudu. Místně příslušným soudem pro řešení takového sporu je soud příslušný podle sídla Obchodníka, pokud rozhodným právem bude právo České republiky.

## IX. DORUČOVÁNÍ

1. Veškeré informace, oznámení, faktury, upomínky, výzvy atd. činěné podle Smlouvy musí mít písemnou formu [dále jen „Podání“]. Podání se považuje(-ují) za doručené(-á) příslušnému Účastníkovi, pokud je(je) prokazatelně doručeno alespoň jedním z následujících způsobů doručování:
  - a) osobním doručením,
  - b) prostřednictvím kurýra,
  - c) doporučeným dopisem,
  - d) dopisem,
  - e) faxem se zpětným potvrzením doručení,
  - f) elektronickou poštou,
  - g) prostřednictvím datové schránky.
2. V případě oznamování skutečností a návrhů závažnější povahy (zejména: změna a zánik smluvního vztahu podle Smlouvy; vznik, změna a zánik práv a povinností Zákazníka nebo Obchodníka vyplývajících ze Smlouvy nebo OPOE; upomínky nebo výzvy ke splnění závazku s oznámením o přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny, reklamace apod.) jsou Účastníci povinni, aby dosáhli právních účinků doručení Podání, provádět vždy alespoň jedním ze způsobů dle ustanovení čl. IX. odst. 1 písm. a), b), c), d) nebo g) OPOE, pokud Smlouva nebo OPOE nestanoví jinak.
3. Písemná Podání určená Obchodníkovi musí být doručena na jméno(-a) osoby(osob) oprávněné(-ých) jednat za Obchodníka (podle příslušné kompetence) a na „Adresu pro písemný styk“, jak bude uvedeno v příslušné příloze Smlouvy – Kontaktní osoby; není-li v této příloze Smlouvy uvedena Adresa pro písemný styk, musí být doručováno na adresu společnosti ČEZ Prodej, s.r.o., Plzeň, Guldenerova 2577/19, PSČ 303 09, či na jinou adresu, kterou Obchodník písemně určí.
4. Písemná Podání určená Zákazníkovi musí být doručena na Adresu pro písemný styk a na jméno(-a) osoby(osob) oprávněné(-ých) jednat za Zákazníka podle příslušné kompetence, jak bude uvedeno v příslušné příloze Smlouvy – Kontaktní osoby. Faktury za vyúčtování dodávky silové elektřiny a za distribuční služby se zasílají na Zásilací adresu sjednanou ve Smlouvě.
5. V případě Podání méně závažné povahy lze provádět úkony podle tohoto článku také za použití prostředků komunikace na dálku (telefon, internet, e-mail apod.).
6. Osoba oprávněná jednat za Účastníka ve věcech technických zásadně nejsou oprávněny za Účastníka činit právní úkony směřující ke změně nebo zániku Smlouvy, ledaže toto jejich oprávnění plyne ze zvláštní právní skutečnosti (např. udělené plné moci).

## X. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pokud by jakékoliv ujednání ve Smlouvě bylo nebo by se stal neplatným, neúčinným nebo právně nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání ve Smlouvě. Pro případ, že kterékoliv ustanovení Smlouvy se stane neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, Účastníci se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení ustanovením novým, se stejným nebo obdobným účelem.
2. Obchodník je oprávněn OPOE měnit (novelizovat). Návrh změny (nových) OPOE Obchodník zveřejní nejméně 2 měsíce přede dnem účinnosti změny (nových) OPOE, a to ve svých obchodních místech (kancelářích, provozovnách apod.) a na své webové adrese [www.cez.cz](http://www.cez.cz). Pro smluvní vztah Účastníků příslušné Smlouvy však platí OPOE účinné k datu uzavření této Smlouvy.

3. Účastníci se zavazují, že neposkytnou Smlouvu jako celek nebo i její část (která není veřejně známa) a neveřejné informace, které se dozvěděli v souvislosti se Smlouvou a jejím plněním (tzv. důvěrné informace), třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhého Účastníka 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 každého z Účastníků a případy stanovené ve Smlouvě.
4. Zákazník souhlasí, aby Obchodník, pro účely plnění Smlouvy, za obchodní spolupráce osob podléhajících se na plnění Smlouvy v rámci jeho podnikatelského seskupení, shromažďoval, zpracovával a uchovával osobní údaje Zákazníka – fyzické osoby, a to zejména jméno, příjmení, bydliště (trvalé, popř. přechodné), datum narození a popř. číslo bankovního účtu; osobní údaje bude pro Obchodníka zpracovávat společnost ČEZ Zákaznické služby, s. r. o., se sídlem v Plzni, Guldenerova 2577/19, PSČ 303 28, IČ: 26 37 65 47, a další subdodavatelé poskytující služby obsluhy Zákazníků, a to na základě smluv uzavřených podle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů [dále jen „ZOOÚ“]. Kompletní seznam subdodavatelů je zveřejněn na internetové adrese [www.cez.cz](http://www.cez.cz) – při uzavírání Smlouvy bude Obchodníkem na požádání Zákazníka poskytnut. Ochrana osobních údajů Zákazníků – fyzických osob bude technicky a organizačně zabezpečena v souladu se ZOOÚ. Požádá-li Zákazník – fyzická osoba o informaci o zpracování svých osobních údajů, Obchodník mu tuto informaci bez zbytečného odkladu za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace předá. Zákazník – fyzická osoba, který zjistí nebo se bude domnívat, že Obchodník nebo uvedený zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s jeho ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se ZOOÚ, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat Obchodníka o vysvětlení a příp. požadovat, aby Obchodník nebo uvedený zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Obchodník může vést o Zákazníkovi registr zákaznických informací o jeho jednáních v rozporu s dobrými mravy, poctivým obchodním stykem a Smlouvou nebo právními předpisy.
5. Účastníci se zavazují přijmout technická a organizační vnitřní opatření k ochraně důvěrných informací, osobních údajů a informací z registru údajů.
6. 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 osoby, Zásilací adresa; opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinného Účastníka. Účastníci se dále zavazují poskytovat si včas všechny informace, které by měly nebo mohly mít vliv na plnění Smlouvy.
7. Neuplatní-li kterýkoliv z Účastníků nějaké právo, které pro něj vyplývá ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, nebude to vykládáno tak, že se takový Účastník tohoto práva vzdává či zříká; takové opomenutí uplatnění nebude rovněž považováno za úzus nebo praktiku protivičí se takovému právu.
8. V případě uzavírání, změny a ukončování Smlouvy lze vlastnoruční podpis zástupce Účastníků nahradit faksimilií tohoto podpisu, obdobně lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění Smlouvy, není-li ve Smlouvě či OPOE stanoveno jinak.
9. Pokud je za Zákazníka jakožto zmocnítele při uzavírání nebo ukončování Smlouvy činěn úkon na základě plné moci, musí být tato opatřena úředně ověřeným podpisem Zákazníka. Úředně ověřený podpis na plné moci Zákazníka, jakožto zmocnítele, je též třeba, je-li činěn úkon, kterým se mění ve Smlouvě počet odběrných míst.
10. OPOE nabývají platnosti a účinnosti dne 1. května 2011.

V Praze dne 30. dubna 2011.

ČEZ Prodej, s. r. o.  
Ing. Bohumil Mazač  
jednatel

Dr. Petr Štulc  
jednatel