OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY A SDRUŽENÝCH SLUŽEB DODÁVKY

ELEKTŘINY NA HLADINĚ NÍZKÉHO NAPĚTÍ A PLYNU KATEGORIE DOMÁCNOST A MALOODBĚRATEL

Článek I. Předmět a definice pojmů

1. Tyto Obchodní podmínky dodávky a sdružených služeb dodávky elektřiny a plynu (dále jen „**OP**“) podrobněji upravují smluvní vztahy vznikající na základě zákona 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**“) při dodávce a/nebo sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu (dále jen „**Komodita**“) mezi VEMEX Energie a.s., IČO: 289 03 765, DIČ: CZ28903765, se sídlem Evropská 2591/33E, 160 00 Praha 6 – Dejvice, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 15299 (dále jen „**Dodavatel**“) a zákazníkem, který odebírá Komoditu (dále jen „**Zákazník**“), a to elektřinu z hladiny nízkého napětí a/nebo plyn v kategorii domácnost nebo maloodběratel, na základě smluvního vztahu s Dodavatelem (dále jen „**Smlouva**“). Společné označení pro Dodavatele a Zákazníka je dále jen „**Smluvní strany**“ a jednotlivě dále jen „**Smluvní strana**“.
2. Tyto OP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Součástí Smlouvy jsou také produktové podmínky, jež upravují zvláštní práva a povinnosti vztahující se ke konkrétnímu produktu, přičemž jejich součástí může být i ujednání o době trvání závazku a o způsobu stanovení ceny (dále jen „**Produktové podmínky**“). Je-li cena sjednána dle ceníku (dále jen „**Ceník**“), je příslušný Ceník součástí Smlouvy a obsahuje Produktové podmínky. Smlouva má přednost před OP, Ceníkem a Produktovými podmínkami. Ceník, Produktové podmínky a jiné specifické smluvní podmínky mají přednost před OP.
3. V případě, že tyto OP používají termín „Dodatek“, znamená tento pojem dodatek ke Smlouvě, jímž se mění Produktové podmínky nebo jiné smluvní podmínky (dále jen „**Dodatek**“). Není-li uvedeno jinak, Smlouvou se v těchto OP rozumí i Dodatek.

Článek II. Vznik Smlouvy a její změny

1. Zašle-li Dodavatel Zákazníkovi Smlouvu již podepsanou Dodavatelem, je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazníkem podepsaná Smlouva dojde Dodavateli. Zašle-li Dodavatel Zákazníkovi smlouvu za Dodavatele nepodepsanou, je Smlouva uzavřena okamžikem jejího podpisu Dodavatelem. Zákazník je oprávněn Smlouvu podepsat pouze ve znění, v jakém mu byla předložena.
2. Dodavatel je oprávněn kdykoli požadovat od Zákazníka dodání podkladů v písemné listinné podobě v originále nebo jinak dle požadavku Dodavatele a Zákazník je povinen takové žádosti vyhovět. Dodavatel si vyhrazuje právo neuzavřít Smlouvu v případě, že podklady nesplňují požadavky Dodavatele.
3. Dodavatel je oprávněn si ověřit platební schopnost (bonitu) Zákazníka, a to zejména nahlédnutím do centrální evidence exekucí vedené Exekutorskou komorou České republiky podle zákona č. 120/2001 Sb., exekuční řád, a do insolvenčního rejstříku vedeného podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Zjistí-li Dodavatel na základě takto ověřených skutečností důvodné riziko, že Zákazník nebude schopen řádně a včas plnit své platební povinnosti ze Smlouvy, je Dodavatel oprávněn podmínit uzavření Smlouvy složením kauce (jistoty) k zajištění svých budoucích pohledávek za Zákazníkem, a to až do výše odpovídající trojnásobku měsíční zálohy na dodávku Komodity; není-li měsíční záloha sjednána, určí se z jedné dvanáctiny předpokládané roční spotřeby a sjednané ceny. Neposkytne-li Zákazník takto požadovanou kauci ve lhůtě určené Dodavatelem, je Dodavatel oprávněn Smlouvu neuzavřít, popř. od ní odstoupit. Za stejných podmínek je Dodavatel oprávněn požadovat složení kauce i za trvání Smlouvy, je-li vůči Zákazníkovi vedena exekuce nebo podá-li na sebe insolvenční návrh. Kauce je bezúročná. Dodavatel ji vrátí bez odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení konečného vyúčtování po skončení Smlouvy; nedojde-li k uzavření Smlouvy, vrátí ji neprodleně. Kauci lze použít pouze na platební povinnosti Zákazníka, které jsou po splatnosti, a o každém takovém použití Dodavatel Zákazníka bez odkladu informuje.
4. Dodavatel si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy v případě, že:
   (a) návrh na uzavření Smlouvy obsahuje podmínky přijetí návrhu a Zákazník tyto podmínky nesplní,
   (b) doručená Smlouva se týká produktu, který Dodavatel v okamžiku doručení již nenabízí,
   (c) Dodavatel zjistí, že možný termín zahájení dodávky se liší od předpokládaného termínu zahájení dodávky uvedeného ve Smlouvě,
   (d) předpokládaný termín zahájení dodávky uvedený ve Smlouvě je déle než 12 měsíců od uzavření Smlouvy,
   (e) Dodavatel po ověření platební schopnosti (bonity) vyzve Zákazníka ke složení kauce a Zákazník kauci ve lhůtě určené Dodavatelem nesloží.

   Odstoupí-li Dodavatel od Smlouvy, nevzniká žádné ze Smluvních stran nárok na smluvní pokutu ani na náhradu újmy.
5. Smlouva se uzavírá na období uvedené ve Smlouvě. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, je kterákoli Smluvní strana oprávněna závazek ze Smlouvy bez postihu vypovědět kdykoliv až do 20. dne před uplynutím sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy s účinností ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy. Jinak Smlouva pokračuje, a to v cenách a podmínkách produktu Standard a doba trvání závazku ze Smlouvy se mění na dobu neurčitou (jde o tzv. automatickou prolongaci). Ceník produktu Standard Dodavatel zveřejňuje na svých internetových stránkách www.vemexenergie.cz. Nejméně 30 dnů před uplynutím sjednané doby trvání závazku Dodavatel Zákazníkovi prokazatelně a adresně sdělí novou cenu nebo způsob jejího určení, dobu trvání závazku a výši případné smluvní pokuty. Nesplní-li Dodavatel tuto povinnost, hledí se na Smlouvu po prolongaci jako na Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s původní cenou.
6. Zákazník je oprávněn kdykoli po dobu trvání Smlouvy požádat Dodavatele o poskytnutí obsahu Smlouvy. Dodavatel obsah Smlouvy poskytne bez odkladu, nejpozději do 15 dnů od doručení žádosti, a to v listinné nebo elektronické podobě podle volby Zákazníka. Poskytnutí obsahu Smlouvy je bezplatné.

Článek III. Podmínky dodávky a odběru Komodity

1. V případě sjednání Smlouvy jako smlouvy o sdružených službách dodávky Komodity dává Zákazník Dodavateli souhlas s uzavřením smlouvy s příslušným Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“) k zajištění distribuce Komodity do odběrného místa Zákazníka (dále jen „**OM**“) a související služby v elektroenergetice, popř. v plynárenství na vlastní jméno a na vlastní účet (dále jen „**Související služba**“). Pokud Dodavatel za Zákazníka zajišťuje uzavření smlouvy o připojení, je předpokládaným nejzazším dnem připojení k přenosové nebo distribuční soustavě 20. den po splnění všech podmínek pro připojení ze strany Zákazníka.
2. Dodavatel se zavazuje:
   (a) dodat sjednané množství Komodity do OM Zákazníka v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy; v případě sjednání Smlouvy jako smlouvy o sdružených službách dodávky Komodity též zajistit Související službu,
   (b) od zahájení dodávky Komodity do OM převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle příslušných právních předpisů.
3. Zákazník se zavazuje:

(a) odebírat Komoditu v souladu se Smlouvou a zaplatit Dodavateli cenu za dodávku Komodity a další sjednané platby, a v případě sjednání Smlouvy jako smlouvy o sdružených službách dodávky Komodity rovněž regulovanou cenu za Související službu,

(b) nečinit jakýkoliv projev vůle, v jehož důsledku Dodavatel nebude mít možnost zahájit dodávku k předpokládanému termínu zahájení dodávky uvedenému ve Smlouvě. Porušení této povinnosti je podstatným porušením závazků Zákazníka, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy a Zákazníka zavazuje k zaplacení smluvní pokuty podle Článku IV. bod 10 písm. (a) popř. (b) těchto OP,

(c) nečinit jakýkoliv projev vůle směřující k nedodržení celé sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy a/nebo nedodržení výpovědní doby Smlouvy sjednané na dobu neurčitou a/nebo změně odběratele v daném OM (tzv. přepis OM) bez řádného ukončení Smlouvy. Porušení této povinnosti je podstatným porušením závazků Zákazníka a Zákazníka zavazuje k zaplacení smluvní pokuty podle Článku IV. bod 10 písm. (a) popř. (b) těchto OP,

(d) poskytnout Dodavateli součinnost potřebnou pro změnu dodavatele, úplné a pravdivé informace o své osobě, OM a smluvních vztazích, které k OM uzavřel, informace o smluvním vztahu se svým původním dodavatelem, zejména datum nejbližšího možného ukončení smlouvy s původním dodavatelem. Porušení této povinnosti je podstatným porušením závazků Zákazníka, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy a Zákazníka zavazuje k náhradě újmy způsobené Dodavateli,

(e) řídit se při odběru Komodity příslušnými právními předpisy a pravidly PDS,

(f) informovat Dodavatele a prokázat mu skutečnosti rozhodné pro osvobození od daně z elektřiny a daně z plynu a všechny jejich změny; Dodavatel je povinen zohlednit tyto skutečnosti až od doručení všech podkladů ze strany Zákazníka. Pozbude-li Zákazník oprávnění nabývat Komoditu osvobozenou od této daně, případně dojde-li ke změně takového oprávnění, oznámí tuto skutečnost neprodleně písemně Dodavateli. Zákazník odpovídá za porušení svých povinností stanovených právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím Komodity osvobozené od daně a je povinen nahradit Dodavateli vzniklou újmu,

(g) informovat Dodavatele a prokázat mu všechny skutečnosti rozhodné pro režim přenesené daňové povinnosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a všechny jejich změny. Dodavatel je povinen zohlednit tyto skutečnosti až od doručení všech podkladů ze strany Zákazníka. Zákazník odpovídá za porušení svých povinností stanovených právními předpisy v souvislosti s režimem přenesené daňové povinnosti a je povinen nahradit Dodavateli vzniklou újmu.

Článek IV. Cena a platební podmínky

1. Cena za plnění Dodavatele dle Smlouvy je určena takto:

(a) cena za dodávku Komodity, přičemž tato je sjednána jako cena individuální (uvedená ve Smlouvě) nebo jako cena dle Ceníku, a další platby uvedené v témže dokumentu,

(b) cena za distribuci a ostatní regulované složky ceny, které jsou stanoveny v aktuálně platném a účinném cenovém rozhodnutí Energetického regulačního úřadu (dále jen „**ERÚ**“) (dostupném na www.eru.gov.cz), v případě, že má Zákazník sjednanou Související službu,

(c) dodávka plynu do OM může být zatížena Emisní povinností, pokud tak stanoví právní předpisy; v takovém případě Dodavatel k ceně za dodávku plynu podle Smlouvy v příslušném období dodávky připočte tržní cenu emisní povolenky ETS2, jejíž výše a způsob výpočtu je blíže stanoven v Příloze Smlouvy – Způsob stanovení emisních nákladů, která je nedílnou součástí Smlouvy.

2. K účtovaným cenám budou připočteny příslušné daně či jiné povinné platby dle platných právních předpisů.

3. Aktuální informace o ceně za dodávku Komodity nebo jiné plnění poskytované společně s dodávkou Komodity Dodavatel zveřejňuje na svých internetových stránkách www.vemexenergie.cz.

4. Pokud Smlouva připouští možnost Dodavatele jednostranně změnit cenu za dodávku Komodity nebo jiné smluvní podmínky v průběhu doby trvání závazku ze Smlouvy, může tak Dodavatel učinit z důvodu změn na trhu s energiemi, změn nákupních cen Komodity, měnových/kurzových změn i jiných podstatných změn na makroekonomické či mikroekonomické úrovni. Dodavatel oznamuje Zákazníkovi v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby změnu ceny a/nebo jiných smluvních podmínek nejpozději 30. den přede dnem účinnosti, a to dle volby Dodavatele kterýmkoliv způsobem uvedeným v Článku VIII. bod 1 těchto OP. Součástí oznámení je poučení o právu Zákazníka v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby odmítnout takovou změnu a vypovědět závazek ze Smlouvy bez postihu za podmínek a postupem uvedeným v Článku VI. bod 6 těchto OP.

5. V průběhu zúčtovacího období se Zákazník zavazuje platit Dodavateli pravidelně zálohy, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak. Výše a četnost záloh je navržena ve Smlouvě. Zákazník dále platí zálohy ve výši a v termínech dle platebního kalendáře, který vypracovává Dodavatel a zasílá jej Zákazníkovi. Dodavatel je oprávněn v průběhu zúčtovacího období měnit výši, četnost a splatnost záloh novým platebním kalendářem, a to s ohledem na spotřebu Komodity v OM nebo změnu ceny či distribuční sazby. Výše záloh nepřesáhne důvodně předpokládanou spotřebu Komodity v OM v následujícím Zúčtovacím období.

6. Zákazník provádí všechny platby ve prospěch účtu Dodavatele pod variabilním symbolem a ve správné výši tak, jak je uvedeno ve vyúčtování nebo v platebním kalendáři. Pokud Zákazník poukáže platbu pod nesprávným variabilním symbolem nebo v nesprávné výši, Dodavatel je oprávněn považovat platbu za neuhrazenou, nebo ji může použít na úhradu jiné platební povinnosti Zákazníka, která je po splatnosti.

7. Změny bankovního spojení jsou Smluvní strany povinny bez odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně.

8. Pokud Zákazník uvede svou e-mailovou adresu, Dodavatel zasílá vyúčtování elektronicky e-mailem, v ostatních případech či na žádost Zákazníka v listinné podobě na korespondenční adresu Zákazníka. Splatnost vyúčtování je nejpozději 30. den ode dne jeho vystavení, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.

9. Při vyúčtování dodávky Komodity je Dodavatel oprávněn převádět přeplatek na úhradu jakýchkoli platebních povinností Zákazníka, které jsou po splatnosti. V ostatních případech bude přeplatek vrácen na bankovní účet Zákazníka nejpozději v den jeho splatnosti. Nemá-li Dodavatel evidován bankovní účet Zákazníka nebo požádá-li o to Zákazník, vrací se přeplatek poštovní poukázkou. Nemá-li Dodavatel evidován bankovní účet Zákazníka a nepožádá-li Zákazník o vrácení přeplatku poštovní poukázkou, může Dodavatel převést přeplatek do dalšího zúčtovacího období.

10. V níže uvedených případech je Zákazník povinen uhradit Dodavateli následující platby. K poplatkům podle písmen (c) až (f) bude připočtena daň z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“) ve výši podle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění:

(a) jedná-li se o Zákazníka v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby a produkt s pevnou cenou, smluvní pokutu za každý kalendářní den porušení utvrzené povinnosti Zákazníka uvedené v Článku III. bod 3 písm. (b) a (c) těchto OP, a to ve výši 40 % součinu ceny elektřiny nebo plynu (bez daně z přidané hodnoty, daně z elektřiny a daně ze zemního plynu)

a průměrné denní spotřeby, ode dne porušení tohoto závazku do konce sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy. Průměrná denní spotřeba se určí z plánované roční spotřeby evidované u OTE, a.s. a není-li známa, potom ze skutečné spotřeby za předchozích 12 měsíců. Nelze-li zjistit ani skutečnou spotřebu, určí se průměrná denní spotřeba z předpokládané roční spotřeby sjednané ve Smlouvě,

(b) jedná-li se o Zákazníka jiného než v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby, smluvní pokutu za porušení utvrzené povinnosti Zákazníka uvedené v Článku III. bod 3 písm. (b) a (c) těchto OP, a to (i) za každé jednotlivé OM se spotřebou do 50 MWh/rok (včetně) ve výši 20 Kč za každý kalendářní den porušení tohoto závazku, a (ii) za každé jednotlivé OM se spotřebou nad 50 MWh/rok ve výši 1 Kč za každou neodebranou kWh, která se určí z předpokládané spotřeby evidované u OTE, a.s. za období, kdy Zákazník neodebíral Komoditu po sjednanou dobu trvání závazku ve Smlouvě,

(c) poplatek za přerušení nebo ukončení dodávky Komodity, a to ve výši 4000 Kč (bez DPH) jako poplatek za odpojení za každé jednotlivé OM, a 2000 Kč (bez DPH) jako poplatek za zastavení realizace přerušení distribuce za každé jednotlivé OM,

(d) poplatek za druhou a každou další písemnou upomínku, a to ve výši 200 Kč (bez DPH),

(e) poplatek za vyúčtování na základě mimořádného odečtu ve výši 100 Kč (bez DPH) za každé jednotlivé OM, s výjimkou vyúčtování k 31.12. na základě samoodečtu Zákazníka oznámeného nejpozději do 30.01. (včetně), a

(f) poplatek za vrácení přeplatku poštovní poukázkou ve výši 55 Kč (bez DPH) za každou takto provedenou úhradu.

Dodavatel je oprávněn účtovat poplatky podle tohoto bodu v nižší než uvedené výši. Takový postup se nepovažuje za vzdání se práva ani za změnu Smlouvy či OP a Dodavatel je oprávněn kdykoli začít účtovat poplatky v plné výši uvedené v těchto OP.

Článek V. Přerušení nebo ukončení dodávek při neoprávněném odběru

1. Dodavatel má právo přerušit nebo ukončit dodávku Komodity do OM Zákazníka při neoprávněném odběru dle EZ. Přerušení nebo ukončení provede příslušný PDS na žádost Dodavatele a na náklady Zákazníka.
2. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli za každé jednotlivé OM, u kterého dojde k přerušení nebo ukončení dodávky Komodity, platby ve výši uvedené v Článku IV. bod 8 písm. (c) těchto OP. Zákazník je povinen při neoprávněném odběru nahradit Dodavateli vzniklou újmu a právo na náhradu újmy (vč. ušlého zisku) vůči Dodavateli mu nevzniká.

Článek VI. Ukončení Smlouvy

1. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji písemně vypovědět kterákoli Smluvní strana, a to s výpovědní dobou 3 měsíce, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a končí posledním dnem třetího kalendářního měsíce výpovědní doby.
2. Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou Smluvních stran. Na ukončení Smlouvy dohodou není právní nárok a každá taková žádost bude posouzena individuálně.
3. Zaniklo-li Zákazníkovi v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby vlastnické nebo užívací právo k OM, je oprávněn bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli.
4. Pokud Zákazník v postavení spotřebitele uzavřel Smlouvu mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, může od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez sankce do 14 dnů ode dne uzavření. V případě, že již došlo k zahájení dodávky k předpokládanému termínu zahájení dodávky, který je uvedený ve Smlouvě, znamená to, že Dodavatel dodávku zahájil dle výslovné žádosti Zákazníka a Zákazník je povinen uhradit cenu již poskytnutého plnění.
5. Pokud byla se Zákazníkem v postavení spotřebitele Smlouva uzavřena při změně dodavatele mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, může Zákazník vypovědět závazek ze Smlouvy bez uvedení důvodů a bez sankce do 15. dne po zahájení dodávky Komodity. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
6. Změní-li Dodavatel cenu za dodávku Komodity nebo jiné smluvní podmínky, má Zákazník v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby právo bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy kdykoliv do 10. dne přede dnem účinnosti změny. Výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu den účinnosti změny. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy nevzniká, je-li důvodem změny podmínek:
   (a) zvýšení regulované složky ceny, daní nebo poplatků,
   (b) změna právního předpisu,
   (c) zavedení nebo změna cen služeb, jejichž využití Zákazníkem není nutnou podmínkou pro naplnění účelu Smlouvy,
   (d) zatížení dodávky plynu do OM Emisní povinností (viz Článek IV. bod 1 písm. (c) těchto OP) nebo změna Přílohy Smlouvy – Způsob stanovení emisních nákladů.
7. Má-li Zákazník v postavení spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby sjednanou Smlouvu s pevně sjednanou cenou Komodity, je takový Zákazník oprávněn bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy, pokud je hodnota aktuálně zveřejněného indexu zajištění Dodavatele nižší než 70 %, nebo pokud Dodavatel index zajištění ve lhůtách stanovených EZ nezveřejní. Výpovědní doba v takovém případě končí posledním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli, neurčí-li Zákazník výpovědní dobu delší. Aktuální hodnotu indexu zajištění Dodavatel zveřejňuje na svých internetových stránkách www.vemexenergie.cz.
8. Zákazník je dále oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit v případě podstatného porušení povinností Dodavatele, kterým je například:
   (a) ukončení dodávky Komodity bez právního důvodu,
   (b) neposkytování nebo nezajištění Související služby bez právního důvodu,
   (c) prodlení s uhrazením platební povinnosti Dodavatele po splatnosti, které trvá i po uplynutí 30 dnů od doručení výzvy Zákazníka k úhradě.
9. Vykazuje-li oznámení Zákazníka o odstoupení od Smlouvy nebo o výpovědi vady, Dodavatel na tyto vady Zákazníka bez odkladu upozorní a vyzve jej k jejich odstranění. Odstraní-li Zákazník vady bez odkladu po doručení výzvy, hledí se na oznámení jako na bezvadné ode dne jeho původního doručení Dodavateli. V opačném případě si Dodavatel vyhrazuje právo oznámení nepřijmout. To neplatí, uplatňuje-li Zákazník právo vypovědět závazek ze Smlouvy nebo od Smlouvy odstoupit, které mu přiznává zákon.
10. Dodavatel má právo Smlouvu vypovědět, a to dle své volby s účinností ke dni doručení výpovědi Zákazníkovi nebo k pozdějšímu dni, pokud je ve výpovědi uvedený, a to z těchto důvodů:
    (a) prodlení Zákazníka, který není v postavení spotřebitele, se splněním peněžitého závazku vůči Dodavateli trvajícího déle než 10 dnů, zejména prodlení se zaplacením zálohy, vyúčtování, smluvní pokuty, vyúčtovaného úroku z prodlení nebo újmy, nákladů spojených s upomínáním a dalších plateb,
    (b) dojde-li na straně Zákazníka k neoprávněnému odběru nebo bezdůvodnému obohacení,
    (c) přestane-li mít Dodavatel možnost dodávat Komoditu v OM, pro které je

Smlouva uzavřena,

(d) je-li vůči Zákazníkovi vedena exekuce nebo podá-li na sebe insolvenční návrh, a Zákazník na výzvu Dodavatele nesloží ve stanovené lhůtě přiměřenou kauci (jistotu) k zajištění pohledávek Dodavatele podle Článku II. bod 3 těchto OP.

11. Dodavatel má dále právo od Smlouvy odstoupit v případech uvedených v Článku II. bod 4 a v Článku III. bod 3 písm. (b) a (d) těchto OP.
12. V případě sjednání Smlouvy jako smlouvy o sdružených službách dodávky Komodity, Dodavatel oznámí ukončení Smlouvy příslušnému PDS.
13. V případě ukončení Smlouvy je Dodavatel oprávněn provést jednostranné započtení i dosud nesplatných závazků a pohledávek, a to ze všech smluvních vztahů mezi Dodavatelem a Zákazníkem.

Článek VII. Nároky z vadného plnění a mimosoudní řešení sporů

1. Reklamovat lze vadné plnění, zejména vyúčtování dodávek. Reklamaci Zákazník uplatní bez odkladu poté, co měl možnost vadu zjistit; tím nejsou dotčena zákonná práva Zákazníka z vadného plnění. V reklamaci Zákazník uvede zejména:
   (a) své identifikační údaje a podpis, je-li reklamace podána písemně,
   (b) identifikační údaje vyúčtování a je-li reklamováno měření, tak EAN/EIC kód OM, číslo měřidla a zjištěné stavy,
   (c) popis reklamované skutečnosti, odůvodnění a další rozhodné skutečnosti pro posouzení reklamace, včetně dokumentace.
2. Zákazník může reklamaci podat písemně na korespondenční adresu Dodavatele (viz Článek I. bod 1 těchto OP), elektronickými prostředky, a to e-mailem na e-mailovou adresu reklamace@vemexenergie.cz, zákaznickým portálem, telefonicky na zákaznickou linku 800 400 420 nebo osobně v sídle Dodavatele.
3. Reklamace vyúčtování nemá odkladný účinek na jeho splatnost.
4. Dodavatel vyřídí reklamaci vyúčtování nejpozději do 15 dnů ode dne jejího doručení. Je-li vyřízení reklamace závislé na vyřízení reklamace uplatněné Dodavatelem u jiného držitele licence, zejména u PDS, nezapočítává se do běhu této lhůty doba pro vyřízení takové reklamace. Uzná-li Dodavatel reklamaci za oprávněnou, vypořádá rozdíl v platbách nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.
5. Neposkytne-li Dodavatel vyúčtování v zákonné lhůtě nebo nevyřídí-li reklamaci vyúčtování ve lhůtě podle předchozího odstavce, má Zákazník v postavení spotřebitele právo na základě své výzvy na zaplacení penále ve výši 50 Kč za každý den prodlení počínaje jednatřicátým dnem prodlení, nejvýše však 5 000 Kč. Zákazníkovi dále může vzniknout právo na náhradu za nedodržení standardu kvality podle vyhlášky č. 540/2005 Sb. nebo vyhlášky č. 545/2006 Sb.; o tuto náhradu je nutné požádat do 60 kalendářních dnů ode dne následujícího po dni, ve kterém marně uplynula lhůta podle příslušného standardu. Právo na náhradu újmy tímto není dotčeno.
6. Vznikne-li mezi Dodavatelem a Zákazníkem v postavení spotřebitele spor, má takový Zákazník právo na mimosoudní řešení sporu u Energetického regulačního úřadu (www.eru.gov.cz, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava).

Článek VIII. Závěrečná ustanovení

1. Veškerá sdělení, podání a oznámení mezi Smluvními stranami budou činěna v českém jazyce a mohou být doručena osobně, poštou, elektronickými prostředky, a to například datovou schránkou, e-mailem, zprávou SMS či zákaznickým portálem.
2. Zákazník souhlasí s komunikací ve věci smluvních vztahů elektronickými prostředky (např. SMS, e-mail, zákaznický portál).
3. K vyřízení požadavků může Zákazník využít zákaznický portál, zákaznickou linku 800 400 420, e-mailovou adresu info@vemexenergie.cz, a korespondenční adresu Dodavatele nebo kontakt uvedený ve Smlouvě.
4. Dodavatel je při komunikaci se Zákazníkem oprávněn požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka (příp. vlastníka nemovitosti, kde se OM nachází). V případě jejich nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci Zákazníka je Dodavatel oprávněn požadavek neprovést. Pokud je za Zákazníka činěn úkon na základě plné moci, může Dodavatel požadovat předložení plné moci v originále a případně i s úředně ověřeným podpisem Zákazníka, případně příslušný ekvivalent takového dokumentu v elektronické podobě.
5. Zákazník je povinen bez odkladu informovat Dodavatele o změně svých osobních a kontaktních údajů a o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na plnění jeho smluvních závazků.
6. Zákazník odpovídá za případnou ztrátu, neoprávněné zpřístupnění či zneužití svých identifikačních údajů ze Smlouvy a přístupových údajů do zákaznického portálu.
7. Dodavatel je správcem Zákazníkových osobních údajů. Informace o jejich zpracování jsou zveřejněny na internetových stránkách Dodavatele (https://vemexenergie.cz/dokumenty-ke-stazeni/gdpr/).
8. Všechny skutečnosti a informace, které jsou obsahem Smlouvy nebo se smluvního vztahu týkají, jsou důvěrné. Zákazník se zavazuje, že je bez souhlasu Dodavatele neposkytne třetí osobě, ledaže by byl k tomu oprávněn na základě právního předpisu.
9. Dodavatel má právo tyto OP měnit a/nebo je nahradit novými, a to z důvodu změn legislativy, podmínek na trhu s energiemi, výkladové či rozhodovací praxe soudů či orgánů veřejné moci, technologických, provozních a/nebo organizačních změn na straně Dodavatele či PDS. Dodavatel je povinen zveřejnit na svých internetových stránkách www.vemexenergie.cz a dle volby Dodavatele kterýmkoliv způsobem uvedeným v Článku VIII. bod 1 OP oznámit Zákazníkovi nejpozději 30. den přede dnem účinnosti nové znění OP. Zákazník má právo bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy kdykoliv do 10. dne přede dnem účinnosti změny OP. Výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu den účinnosti změny OP. Nové OP se na Smlouvu uplatní ode dne jejich účinnosti.
10. Pokud by některé z ustanovení Smlouvy nebo těchto OP bylo či se stalo neplatným, neúčinným nebo právně nevymahatelným, bude takové ustanovení odděleno od ostatních ustanovení a tato skutečnost nebude mít vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ustanovení, resp. ostatních práv a povinností podle Smlouvy a OP.
11. Smluvní strany vylučují použití pravidel vyplývajících ze zavedené praxe mezi stranami, jakož i obchodních zvyklostí, na smluvní vztah založený Smlouvou.
12. Tyto OP jsou platné a účinné pro Smlouvy/Dodatky uzavřené ode dne 22.09.2026 (včetně). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že na Smlouvy/Dodatky uzavřené do dne 21.09.2026 (včetně) se tyto OP nevztahují a takovým Zákazníkům tedy nevzniká právo na výpověď/odstoupení od Smlouvy/Dodatku z důvodu jednostranné změny smluvních podmínek.

Zákazník svým podpisem stvrzuje, že tyto OP převzal, seznámil se s nimi a bez výhrad je akceptuje.

Dne:

Podpis Zákazníka: