Všeobecné obchodní podmínky

ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ

Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na smluvní vztahy ze smluv o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo sdružených službách dodávky zemního plynu (dále jen „smlouva“) uzavřených mezi zákazníkem a společností Entri a.s., se sídlem Mařákova 288, 570 01 Litomyšl, IČO: 09006010, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 25135 (dále jen „dodavatel“).

ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

Dodávka elektřiny a/nebo zemního plynu (dále jen „komodita“) probíhá ve sjednaném množství, jinak podle potřeb Zákazníka. Dodávka komodity probíhá rovněž v souladu se smlouvou o připojení uzavřenou s příslušným distributorem. Dodavatel i zákazník jsou povinni znát a dodržovat pravidla provozování distribuční soustavy a podmínky distribuce elektřiny, resp. řád provozovatele přepravní soustavy a řád provozovatele distribuční soustavy, a to s přihlédnutím k technickým parametrům odběrného místa (např. hodnota hlavního jističe apod.). Dodavatel je v návaznosti na uzavření smlouvy oprávněn smluvně s příslušným distributorem zajistit dodávku komodity a v souvislosti s tím poskytnout distributorovi veškeré relevantní informace o zákazníkovi.

Dodávka elektřiny je splněna přechodem elektřiny z distribuční soustavy přes měřící zařízení do zákazníkova odběrného místa uvedeného ve smlouvě. Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z distribuční soustavy přes měřící zařízení do zákazníkova odběrného místa v předávacím místě uvedeném ve Smlouvě. Dodávka nezačne dříve, než bude odběrné místo uvedené ve smlouvě způsobilé k dodávce. Dodavatel nad rámec povinností sjednaných ve smlouvě přebírá za zákazníka odpovědnost za odchylku od okamžiku zahájení dodávek komodity.

Zákazník je povinen dodávce nebránit a nesjednat v době platnosti smlouvy smlouvu s jiným obchodníkem s elektřinou, resp. obchodníkem s plynem, či jiným dodavatelem komodity, jejíž účinnost by se překrývala, byť i jen částečně, s dobou účinnosti smlouvy sjednané s dodavatelem. Porušením této povinnosti zaniká odpovědnost dodavatele za odchylku.

Dodavatel je při neoprávněném odběru oprávněn ukončit nebo přerušit dodávku komodity do odběrného místa, na kterém dochází k neoprávněnému odběru. Smlouva se uzavírá na dobu neurčito.

Smlouva může být Zákazníkem bez dalších poplatků a udání důvodu kdykoliv, i po zahájení dodávky, vypovězena s výpovědní lhůtou 3 měsíce

CENA

Ceny za dodávku komodity a za sdružené služby dodávky komodity jsou stanoveny ve smlouvě nebo v Cenících, které jsou dostupné na webových stránkách dodavatele (www.entri.cz).

Není-li ve smlouvě dojednáno jinak, dodavatel je oprávněn jednostranně ceny měnit. O změně cen bude dodavatel informovat uveřejněním nových ceníků na svých webových stránkách a dotčené zákazníky rovněž uvědomí prostřednictvím e-mailové adresy nebo korespondenční adresy uvedených ve smlouvě. V takovém případě má právo za podmínek uvedených v EZ od Smlouvy odstoupit. Neodstoupíte-li od Smlouvy nejpozději desátý den přede dnem účinnosti změny, platí, že navrženou změnu akceptujete. Právo na odstoupení Vám však nevzniká při zvýšení regulované složky ceny, příslušných daní a poplatků, nebo v případě změny podmínek z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem

ZÁLOHY A FAKTURACE

Zákazník hradí dodavateli zálohy ve výši, frekvenci a způsobem uvedenými ve smlouvě. Není-li ve smlouvě dojednáno jinak, splatnost záloh stanoví dodavatel v platebním kalendáři, který dodavatel doručí zákazníkovi na e-mailovou.

Uhrazené zálohy, skutečně poskytnuté dodávky (zjištěné příslušným distributorem při odečtu stavu měřících zařízení) a skutečně poskytnuté sdružené služby dodávky komodity jsou zúčtovány ve faktuře vystavené dodavatelem za uběhlé fakturační období. Dodavatel zákazníkovi fakturu doručí na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě. Není-li ve faktuře stanoven termín pozdější, činí splatnost faktury 15 dnů od jejího doručení a termínem úhrady faktury se rozumí den připsání částky na účet dodavatele. Fakturační období je zpravidla 12 měsíců, resp. odpovídá době mezi jednotlivými odečty stavů měřících zařízení.

Dodavatel je oprávněn výši záloh při vystavování faktury změnit (dle dosavadní spotřeby zákazníka, z důvodu změny ceny komodity, změny způsobu odběru apod.). V takovém případě dodavatel zašle zákazníkovi spolu s fakturou nový platební kalendář. Změna předepsané výše záloh je účinná vždy nejdříve 31 dní po oznámení změny zákazníkovi. Zvýšení záloh není změnou ceny nebo smluvních podmínek a může být nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby na následující zúčtovací období.

KOMUNIKACE A REKLAMACE

Dodavatel komunikuje se zákazníkem vždy prostřednictvím e-mailové nebo korespondenční adresy uvedené ve smlouvě. Zákazník je povinen dodavateli bez zbytečného odkladu sdělovat své nové kontaktní a identifikační údaje. Dodavatel neověřuje aktuálnost, funkčnost ani platnost zákazníkem poskytnutých údajů.

Reklamace je zákazník oprávněn uplatnit vždy elektronicky na e-mailovou adresu zakaznik@entri.cz. Obsahem reklamace musí vždy být identifikační údaje zákazníka, číslo uzavřené smlouvy, identifikace odběrného místa a přesný popis důvodu reklamace. Reklamovat je možné nesprávné vyúčtování ve faktuře, jakož i jiné vady a pochybení při dodávce komodity nebo v rámci poskytování sdružených služeb dodávky komodity. Zákazník je povinen provést reklamaci vždy bez zbytečného odkladu po zjištění vady; k opožděně uplatněným reklamacím nebude dodavatel přihlížet.

Reklamaci dodavatel písemně vyřídí do 15 dnů ode dne doručení reklamace. Rozdíl v platbách zákazníka způsobený nesprávným vyúčtováním nebo nesprávným měřením dodávek vypořádá dodavatel do 30 dnů ode dne doručení reklamace. U reklamací souvisejících s distribucí komodity (například u reklamace měření spotřeby) se lhůta pro vyřízení reklamace prodlužuje o dobu vyřizování věci příslušným distributorem. Reklamace neodkládá splatnost vystavené faktury, nestanoví-li dodavatel písemně jinak.

UKONČENÍ SMLOUVY

Od smlouvy lze odstoupit bez zbytečného odkladu poté, co se odstupující dozví o jejím podstatném porušení druhou smluvní stranou. Podstatným porušením smlouvy dodavatelem se rozumí zejména bezdůvodné přerušení dodávky komodity, neuhrazení splatného závazku ani na základě písemné výzvy s dodatečnou lhůtou k plnění a nezajištění sdružených služeb dodávky komodity. Podstatným porušením smlouvy zákazníkem se rozumí zejména neoprávněný odběr komodity v odběrném místě uvedeném ve smlouvě a opakované neuhrazení splatného závazku ani na základě písemné výzvy s dodatečnou lhůtou k plnění. Odstoupení od smlouvy pro její podstatné porušení musí být odůvodněno.

Dodavatel je rovněž oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud zákazník uzavře smlouvu ke stejnému odběrnému místu s jiným obchodníkem s elektřinou, resp. s plynem, či jiným dodavatelem komodity. Dodavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy rovněž tehdy, pokud mu v důsledku porušení smlouvy zákazníkem vznikne škoda.

Spotřebitel, který uzavřel smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory dodavatele, je oprávněn od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Odstoupení je v tomto případě účinné doručením odstoupení dodavateli.

Pokud k uzavření smlouvy došlo při změně dodavatele, je zákazník, jenž je spotřebitelem, oprávněn smlouvu vypovědět do 15 dnů od zahájení dodávky elektřiny. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď v tomto případě nemá vliv na povinnost zákazníka uhradit již poskytnuté dodávky komodity a sdružené služby dodávky.

Odstoupit od smlouvy lze i z důvodu vydání rozhodnutí o úpadku nebo pro zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku některé ze smluvních stran.

Zákazník má povinnost při ukončení smlouvy umožnit příslušnému distributorovi provést konečný odečet, popř. umožnit přístup k měřícímu zařízení a jeho demontáž. Dodavatel je oprávněn písemně zákazníkovi sdělit, aby provedl samoodečet z měřících zařízení a zákazník je pak povinen údaje takto zjištěné předat dodavateli.

ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

V případě, že smlouva stanoví práva a povinnosti smluvních stran odlišně od těchto všeobecných obchodních podmínek, platí ujednání smlouvy.

Dodavatel je oprávněn měnit všeobecné obchodní podmínky. O změně všeobecných obchodních podmínek bude dodavatel informovat uveřejněním jejich nového znění na svých webových stránkách a zákazníky rovněž uvědomí prostřednictvím e-mailové adresy uvedené ve smlouvě.

Dojde-li ke změně všeobecných obchodních podmínek nebo zvýšení ceny, je zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit postupem dle ust. § 11a energetického zákona (právo na odstoupení je obsahově i časově limitováno v uvedeném ustanovení energetického zákona).

K odstoupení od smlouvy či výpovědi smlouvy může zákazník využít formuláře dostupné na webových stránkách dodavatele (www.entri.cz). K doručení odstoupení od smlouvy či výpovědi smlouvy může zákazník využít e-mailové adresy dodavatele: zakaznik@entri.cz.

Není-li ve smlouvě uvedena e-mailová adresa zákazníka, plní dodavatel své informační povinnosti prostřednictvím doporučené listovní zásilky na adresu uvedenou ve smlouvě, případně prostřednictvím SMS zprávy, umožňuje-li to povaha sdělovaných informací.

Nedojde-li ohledně sporu ze smlouvy mezi dodavatelem a zákazníkem k dohodě, je zákazník, který je spotřebitelem, oprávněn obrátit se s návrhem na řešení sporu na Energetický regulační úřad.

Za účelem plnění smlouvy udílí zákazník dodavateli souhlas se zpracováním osobních údajů. Dodavatel je správcem osobních údajů zákazníka a rovněž zpracovává jeho kontaktní a další údaje. Účelem zpracování údajů je výlučně poskytování dodávek komodity a sdružených služeb dodávky komodity. Kompletní informace o ochraně osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách dodavatele: www.entri.cz

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 01. 01. 2021