

1. Obecná ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky dodávky plynu (dále jen „OP“) upravují smluvní vztahy při dodávce plynu držitelem licence na obchod s plynem, a to obchodní společností **CONTE spol. s r.o.**, se sídlem Ovocný trh 572/11, Staré Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C vložka 286, IČ: 00565342, DIČ: CZ00565342 (dále jen „Dodavatel“) a odběru plynu právnickými nebo fyzickými osobami (dále jen „Zákazník“) kategorie Maloodběratel a Domácnost (Dodavatel a Zákazník dále společně jen „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě „**Smluvní strana**“). Zákazník kategorie Domácnost je Zákazník, který odebrá plyn k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů jeho domácnosti v postavení spotřebitele. Zákazník kategorie Maloodběratel je Zákazník s ročním odběrem do 630 000 kWh.
- 1.2. OP obsahují podrobnější úpravu vzájemných práv a povinností Smluvních stran, která jsou obecně upravena zákonem č. 458/2000 Sb., o podměnkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Energetický zákon**“) a příslušnými souvisejícími právními předpisy a technickými normami. Záväzkový vztah Smluvních stran se dále řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“).
- 1.3. OP jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi Smluvními stranami v souladu s ustanovením § 72 Energetického zákona, a to:
 - (i) Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu (dále jen „**Smlouva o sdružených službách**“), nebo
 - (ii) Smlouvy o dodávce plynu (dále jen „**Smlouva o dodávce**“), (Smlouva o sdružených službách nebo Smlouva o dodávce jednotlivě dále jen „**Smlouva**“).
- 1.4. Uzavření Smlouvy se Dodavatel zavazuje dodávat plyn do odběrných míst Zákazníka (dále společně i jednotlivě jen „**OM**“) a Zákazník se zavazuje Dodavateli za dodávku plynu zaplatit sjednanou cenu (dále jen „**Cena za dodávku plynu**“), jakož i další související platby.
- 1.5. V případě uzavření Smlouvy o sdružených službách se Dodavatel současně zavazuje zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet pro Zákazníka distribuci plynu jakož i další související služby v plynárenství (dále jen „**Distribuční služby**“) a Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli za Distribuční služby cenu regulovanou příslušným cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu (dále jen „**ERÚ**“) (dále jen „**Cena za Distribuční služby**“). V tomto případě Zákazník výslovně souhlasí, aby Dodavatel uzavřel s příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“) smlouvu o distribuci plynu zahrnující distribuci plynu do OM Zákazníka (dále jen „**Smlouva o distribuci**“). Zákazník poskytne za tímto účelem Dodavateli veškeré potřebné osobní údaje.
- 1.6. V případě rozporu mezi ujednáními obsaženými v OP a ve Smlouvě mají ustanovení ve Smlouvě před ustanoveními OP přednost.
- 1.7. Pro účely Smlouvy a OP jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s Energetickým zákonem a jeho prováděcími předpisy a souvisejícími právními předpisy, jakož i cenovými rozhodnutími ERÚ, technickými normami apod.

2. Cena

- 2.1. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je Cena za dodávku plynu stanovená v ceníku dodávky plynu Dodavatele, který byl dohodnut ve Smlouvě (dále jen „**Ceník**“) zvlášť pro každé OM Zákazníka, a dále dalšími poplatky, daněmi, regulovanými platbami stanovenými příslušným cenovým rozhodnutím ERÚ a Poplately za BSD dle odst. 2.7. OP (dále jen „**Konečná cena**“). Ceník pro danou produktovou řadu a variantu sjednanou ve Smlouvě je její nedílnou součástí. Uzavřel-li Dodavatel se Zákazníkem Smlouvu o sdružených službách, skládá se Konečná cena navíc z Ceny za Distribuční služby.
- 2.2. Dodavatel má právo Ceník jednostranně měnit za podmínek stanovených v tomto článku OP. Zvýšení Ceny za dodávku plynu musí Dodavatel uveřejnit nejpozději třicátým dnem přede dnem účinnosti nového Ceníku, a to na svých webových stránkách www.conte-energy.cz (dále jen „**Webové stránky Dodavatele**“) nebo jiným vhodným způsobem. Důvodem změn Ceny za dodávku plynu mohou být změny velkoobchodních cen za plyn, měnové/kurzové změny, změny právních předpisů a technických norem, změny cen substitucí komodit a jiné změny na makroekonomické úrovni. Zákazník má v případě zvýšení Ceny za dodávku plynu právo na odstoupení od Smlouvy, a to v souladu a ve lhůtách podle Energetického zákona (§ 11a). Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti ve lhůtách podle Energetického zákona (§ 11a). Odstoupení od Smlouvy dle tohoto odstavce není možné z důvodu zvýšení Ceny za Distribuční služby, daní a poplatků, dále pro postup dle odst. 2.5. a 2.6. OP. Zákazník je povinen se s aktuálním ceníkem Dodavatele vždy dostatečně seznámit na Webových stránkách Dodavatele, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 2.3. Součástí Ceny za dodávku plynu není daň z plánu. Pokud se na dodávku plynu dle Smlouvy bude daň z plynu vztahovat, je Dodavatel oprávněn ji Zákazníkovi vyúčtovat a Zákazník je povinen takto vyúčtovanou daň z plynu zaplatit ve výši určené zákonem č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů (dále jen „**Zákon o stabilizaci veřejných rozpočtů**“), a ve lhůtě splatnosti faktury. Dodávku plynu nepodléhající daní z plynu nebo dodávku plynu osvozenou od daně z plynu lze realizovat pouze na základě platících dokumentů dodaných včas Zákazníkem Dodavateli v souladu se Zákonem o stabilizaci veřejných rozpočtů. V případě zániku či zrušení povolení k nabytí plynu osvozeného od daně z plynu je Zákazník povinen tuto skutečnost Dodavateli oznámit, a to bez zbytečného odkladu, nejděle však do druhého pracovního dne ode dne zániku nebo zrušení tohoto povolení. Zákazník odpovídá za plnění povinností spojených s odběrem a užitím plynu osvozeného od daně z plynu. V případě porušení této povinnosti Zákazníkem je Dodavatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi smluvní pokutu, a to až do výše pokuty hroící Dodavateli podle § 27, části čtyřicáté sedmé, Zákona o stabilizaci veřejných rozpočtů, a Zákazník je povinen ji neprodlážit Dodavateli uhradit.
- 2.4. Součástí Ceny za dodávku plynu není daň z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), kterou Dodavatel vyúčtuje Zákazníkovi v příslušné faktuře a Zákazník zaplatí DPH ve výši určené obecně závazným právním předpisem ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.
- 2.5. Vybrané služby požadované Zákazníkem od Dodavatele mohou být zpoplatněny částkou dle platného a účinného ceníku vybraných služeb stanoveného Dodavatelem a zveřejněného na Webových stránkách Dodavatele (dále jen „**Ceník poplatků a speciálních služeb**“). V případě vybraných služeb požadovaných Zákazníkem poskytovaných PDS jsou ceny účtovány ve výši stanovené příslušným PDS, přičemž Dodavatel je oprávněn si účtovat k nim vlastní poplatek za administraci uvedený v Ceníku poplatků a speciálních služeb. Vzhledem k charakteru služeb poskytovaných PDS, změny cen za tyto služby nezakládají právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy.
- 2.6. Jestliže se na dodávku plynu a/nebo Distribuční služby, případně jiné služby poskytované dle Smlouvy začnou uplatňovat jakékoliv nové poplatky a/nebo daně dané obecně závazným právním předpisem nebo příslušným platným cenovým rozhodnutím ERÚ, nebo při změně daného cenového rozhodnutí ERÚ, nebo pokud dojde ke změně takových poplatků, bude nová Cena za dodávku plynu nebo Cena za Distribuční služby zohledňující takovou změnu platná ode dne účinnosti příslušného právního předpisu nebo cenového rozhodnutí ERÚ, resp. jeho změny.
- 2.7. Pokud Dodavatel vznikne v souladu s Energetickým zákonem a souvisejícími právními předpisy povinnost zajistit bezpečnostní standard dodávky plynu (dále jen „**BSD**“), je Dodavatel oprávněn Zákazníkovi, který není spotřebitelem ve smyslu § 419 OZ a současně je v souladu s přímo účinným Nařízením Evropského Parlamentu a Rady č. 994/2010 o opatřeních na zajištění bezpečnosti dodávek zemního plynu a o zrušení směrnice Rady 2004/67/ES chráněným Zákazníkem (dále jen „**Chráněný zákazník**“), účtovat poplatek ve výši odpovídající nejvyšší pevné ceně za rezervovanou standardní pevnou kapacitu na vstupním bodě určené pro měsíční standardní pevnou kapacitu dle aktuálně platného cenového rozhodnutí ERÚ a vynášené velikosti denní kapacity, kterou je Dodavatel povinen zajistit pro daného Chráněného Zákazníka dle příslušných právních předpisů (dále jen „**Poplatek za BSD**“) a Chráněný Zákazník se zavazuje takto vyúčtovaný Poplatek za BSD uhradit ve lhůtě splatnosti faktury dle odst. 5.7. OP.

3. Dodávka plynu, podmínky distribuce a měření

- 3.1. Smluvní objem dodávky plynu je určen odhadem roční spotřeby daného odběrného místa uvedeném v informačním systému operátora trhu OTE, a.s. (dále jen „**OTE**“) (dále jen „**IS OTE**“) a třídou typového diagramu dodávky.
- 3.2. Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení do odběrného plynového zařízení v předmětném OM Zákazníka. Tímto okamžikem přechází plyn do vlastnictví Zákazníka a Zákazník je povinen za dodávku plynu zaplatit cenu v souladu se Smlouvou a s čl. 2. OP.

- 3.3. Dodavatel přebírá v souladu s právními předpisy odpovědnost za odchylku u OM Zákazníka, u kterých je jediným dodavatelem plynu.
- 3.4. V případě uzavření Smlouvy o sdružených službách dodávky se do smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Zákazníkem přiměřeně promítají práva a povinnosti plynoucí ze smluvního vztahu mezi Dodavatelem a příslušným PDS založeného Smlouvou o distribuci. Smluvní vztah mezi Dodavatelem a příslušným PDS se dále řídí obchodními podmínkami distribuce plynu PDS (dále jen „**PDP**“) a platným řádem příslušného PDS (dále jen „**Řád PDS**“), které jsou k dispozici na webových stránkách příslušného PDS. Práva a povinnosti Dodavatele a příslušného PDS plynoucí z uvedených PDP a řádu PDS jsou směřovaná pro smluvní vztah Dodavatele a Zákazníka založeného Smlouvou o sdružených službách. Zákazník se zavazuje řídit se předmětnými PDP, Řádem PDS. Změna PDP nebo Řádu příslušného PDS se nepovažuje za změnu těchto OP.
- 3.5. Odběr plynu je měřen od počátečního stavu měřidla (plynoměru) stanoveného PDS, k jehož distribuční soustavě je připojeno OM Zákazníka, a to měřícím zařízením příslušného PDS. Podmínky umístění, druhu a užívání měřícího zařízení, se řídí příslušným právním předpisem, Řádem PDS a smlouvou o připojení uzavřenou s příslušným PDS (dále jen „**Smlouva o připojení**“). Měření dodávek plynu (provádění pravidelných a mimořádných odečtů), včetně vyhodnocování, předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávek plynu, je zajišťováno příslušným PDS v souladu s Energetickým zákonem, zvláštním právním předpisem, kterým se stanoví podrobnosti měření plynu a předávání technických údajů a Řádem PDS. O mimořádný odečet může žádat Zákazník, a to prostřednictvím Dodavatele, pokud tuto službu PDS nabízí. V souvislosti se změnou ceny dle článku 3. OP není Dodavatel povinen zajistit mimořádný odečet.
- 3.6. V případě, že Zákazník požaduje po Dodavateli provedení Vyúčtování (termín definován níže v odst. 5.2. OP) k jinému termínu, než je prováděn řádný odečet příslušného PDS (dále jen „**Mimořádné vyúčtování**“), požádá Zákazník o provedení Mimořádného vyúčtování PDS prostřednictvím Dodavatele na základě samoodětu Zákazníka, a to pouze k poslednímu dni měsíce. Podklady pro Mimořádné vyúčtování na základě samoodětu vystavuje PDS pouze při splnění podmínek daných Řádem PDS a pokud bude tato služba PDS zpoplatněna, Dodavatel je oprávněn ji přeúčtovat Zákazníkovi. Mimořádné vyúčtování může být dále zpoplatněno Dodavatelem dle Ceníku poplatků a speciálních služeb Dodavatele. Pro provedení Mimořádného vyúčtování se Zákazník zavazuje poskytnout Dodavateli pro každé OM, u kterého požaduje Mimořádné vyúčtování, elektronicky přes Webové stránky Dodavatele nebo prostřednictvím formuláře, který je uveřejněn na Webových stránkách Dodavatele, a to nejpozději do 12:00 druhého pracovního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíční odečtu následující data:
 - (i) EIC kód OM;
 - (ii) výrobní čísla všech měřících zařízení (plynoměrů);
 - (iii) stavy plynoměrů k poslednímu dni měsíce odečtu;
 - (iv) typ odečtu (fakturační/kontrolní).V případě, že Zákazník neposkytne Dodavateli včas požadovaná data a/nebo je poskytne neúplná či chybná a/nebo nejsou stavy plynoměrů v souladu s pravidly pro zadávání samoodětu podle Řádu PDS, Dodavatel není povinen Mimořádné vyúčtování provést.
- 3.7. Pokud Zákazník zjistí závadu na měřícím zařízení, je povinen neprodleně informovat Dodavatele i místně příslušného PDS. V případě potvrzení vadného měření PDS se Smluvní strany zavazují vypořádat svoje nároky dle zásad poctivého obchodního styku tak, aby bylo zabráněno bezdůvodnému obhaceni kterékoli ze Smluvních stran a případně již vzniklé bezdůvodné obhaceni bylo vydáno či nahrazeno.

4. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 4.1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Zákazníkovi na jeho žádost zabezpečený přístup na zákaznický portál Dodavatele, který je přístupný z Webových stránek Dodavatele (dále jen „**Zákaznický portál**“). První přihlašovací údaje zašle Dodavatel Zákazníkovi elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Zákazník se zavazuje užívat přihlašovací údaje pouze pro své připojení na Zákaznický portál, chránit je před třetími osobami. Smluvní strany sjednávají, že jakýkoliv úkon provedený na Zákaznickém portále Dodavatele s použitím aktuálních přihlašovacích údajů Zákazníka je učiněn jménem Zákazníka a na jeho účet. Zřízení prvního přístupu na Zákaznický portál je zdarma. Zákazník nese plnou odpovědnost za úkony učiněné na Zákaznickém portálu s použitím svých přihlašovacích údajů, i když nebyly učiněny Zákazníkem či s jeho vědomím.
- 4.2. Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli maximální součinnost při jakýchkoliv jednáních Dodavatele s OTE či příslušným PDS týkajících se OM Zákazníka.
- 4.3. Zákazník se zavazuje udržovat své odběrné plynové zařízení ve stavu, který odpovídá příslušným technickým normám a platným právním předpisům.
- 4.4. Zákazník se zavazuje nahradit Dodavateli škodu vzniklou při neoprávněném odběru, nelze-li takovou škodu prokázatelně stanovit, bude výše škody vypočtena dle příslušných právních předpisů.
- 4.5. Dodavatel není odpovědný za vznik případné škody včetně ušlého zisku na straně Zákazníka v souvislosti s přerušением dodávky OP či výpovědí, respektive ukončením, Smlouvy dle čl. 8. OP.
- 4.6. Dodavatel není povinen dodávat do těch OM Zákazníka, kde Zákazník nemá uzavřenou platnou a účinnou Smlouvu o připojení s příslušným PDS, je-li dle aplikovaných právních předpisů vydávána, a v případě uzavření Smlouvy o dodávce Dodavatel není povinen dodávat plyn do těch OM Zákazníka, kde Zákazník nemá uzavřenou platnou a účinnou Smlouvu o distribuci s příslušným PDS. Dále Dodavatel není povinen dodávat plyn do těch OM Zákazníka, kde před požadovaným zahájením dodávky od Dodavatele došlo k neoprávněnému odběru plynu nebo neoprávněné distribuci plynu. Při zřízení nového OM a/nebo v případech, kdy tak stanoví PDS, je Dodavatel oprávněn před uzavřením Smlouvy vyžádat od Zákazníka předložení platné Smlouvy o připojení OM Dodavatel.
- 4.7. Zákazník nesmí pro OM, na něž má uzavřenou účinnou Smlouvu s Dodavatelem, uzavřít na stejné období další smlouvu s jiným dodavatelem pro dodávku nebo sdružené služby dodávky plynu. Zákazník je povinen řádně ukončit Smlouvu s Dodavatelem nejpozději ke dni zániku právního vztahu Zákazníka k OM nebo před změnou Zákazníka v OM (přepis). V případě porušení těchto ustanovení má Dodavatel právo účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu stanovenou podle odst. 6.2. OP. Za porušení tohoto ustanovení se považuje, zejména
 - (i) pokud Zákazník v OM připustí změnu Zákazníka (přepis) nebo změnu dodavatele bez řádného ukončení Smlouvy,
 - (ii) pokud není možné uskutečnit změnu dodavatele Dodavatelem v termínu podle odst. 8.2. OP, část před čárkou, z důvodu účinného smluvního vztahu Zákazníka s jiným dodavatelem.Uplatněním této smluvní pokuty není dotčeno právo Dodavatele na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení předmětných povinností Zákazníka, a to jak škody skutečné, tak ušlého zisku.
- 4.8. Zákazník se zavazuje řádně ukončit smlouvu o dodávce plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu s předcházejícím dodavatelem, pokud k tomu nezlomocní Dodavatele.
- 4.9. Obě Smluvní strany se zavazují, že si budou podávat včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinné Smluvní strany.
- 4.10. Zákazník se zavazuje sledovat veřejně dostupné informace o vyhlášení omezujiících regulačních opatření v souladu s příslušnými právními předpisy a v případě jejich vyhlášení se jimi řídit.
- 4.11. Zákazník je povinen sledovat informace o omezení nebo přerušení distribuce a dodávek plynu vyhlášených PDS způsobem v místě obvyklým a zajistit veškerá opatření k zamezení vzniku škody.
- 4.12. Za uvedení správných a úplných údajů o Zákazníkovi a OM do žádosti a/nebo Smlouvy odpovídá Zákazník. Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé případnou nepravostí nebo neúplností takových údajů.

5. Platební podmínky

- 5.1. V průběhu účtovacího období je Zákazník povinen plátit Dodavateli pravidelné zálohové platby (dále jen „**Zálohy**“), jejichž výše, počet a splatnost je stanovena v platebním kalendáři (dále jen „**Platební kalendář**“). Nedohodnou-li se Dodavatel se Zákazníkem ve Smlouvě jinak nebo není-li stanoveno v Platebním kalendáři jinak, je Zákazník povinen plátit Zálohy dle Platebního kalendáře měsíčně, a to vždy k 15. kalendářnímu dni příslušného měsíce.
- 5.2. Konečná cena bude Zákazníkovi vyúčtována fakturou za příslušné účtovací období, které je vymezeno pravidelně nebo mimořádnými odečty PDS nebo na základě samoodětu Zákazníka dle odst. 3.6. OP (dále jen „**Vyúčtování**“). Faktura musí splňovat náležitosti stanovené Energetickým zákonem a prováděcími předpisy k němu, jakož i dalšími právními předpisy.

- 5.3. Při Vyúčtování budou od Konečné ceny odečteny Zákazníkem skutečně zaplacené Zálohy za příslušné účtovací období (dále jen „**Výsledná vyúčtová částka**“). Bude-li Výsledná vyúčtová částka záporná (Zákazníkem skutečně zaplacené Zálohy budou vyšší, než Konečná cena) jedná se o přeplatek (dále jen „**Přeplatek**“). Dodavatel sjednává se Zákazníkem možnost započtení Přeplatku proti Zálohám Zákazníka v následujícím účtovacím období.
- 5.4. Má-li Dodavatel za Zákazníkem jakoukoliv splatnou pohledávku ze Smlouvy nebo jakéhokoliv jiného závazkového vztahu, je oprávněn jednostranně započíst tuto svoji pohledávku, a to i pohledávky nejistou či neurčitou, proti pohledávce Zákazníka na vrácení Přeplatku.
- 5.5. Pokud je Přeplatek Zákazníka nižší než 100 Kč a Zákazník neuvedl Dodavateli bankovní účet pro vrácení Přeplatku, nebo si výslovně vyžádá vrácení Přeplatku složenkou, Přeplatek se převádí do dalšího fakturačního období, ve kterém bude vyúčtován v souladu se Smlouvou.
- 5.6. Dodavatel je oprávněn fakturovat Zákazníkovi všechny doplatky, které vzniknou v souvislosti se změnou nebo doplněním údajů týkajících se Zákazníka v IS OTE. Tyto doplatky je oprávněn fakturovat nejdříve v měsíci, kdy byly Dodavatelem zjištěny.
- 5.7. Faktura je vždy splatná do 14 kalendářních dnů od data jejího vystavení, pokud není sjednáno ve Smlouvě jinak. Dodavatel se zavazuje fakturu bezodkladně po jejím vystavení zaslat Zákazníkovi způsobem sjednaným ve Smlouvě. Sjednaním elektronického zasílání faktur ve Smlouvě Zákazník souhlasí s elektronickou fakturací. Zaslání Vyúčtování listovní službou může být zpoplatněno.
- 5.8. Případně-li poslední den splatnosti faktury na den pracovního volna nebo klidu, je dnem splatnosti jeho nejbližší následující pracovní den. Všechny platby podle Smlouvy se provádí bezhotovostně na účet Dodavatele. Platba Zákazníka se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variačním symbolem, popř. dalšími platebními údaji) a připsána v předemtné částce na bankovní účet určený Dodavatelem, okamžik takové připsání je okamžikem její úhrady. Ve Smlouvě lze sjednat následující možnosti plateb:
- Příkaz - Zákazník hradí veškeré platby Dodavateli za vlastního podnětu bezhotovostním převodem ze svého bankovního účtu nebo složením předemtné částky na účet Dodavatele,
 - Bankovní inkaso - Zákazník u svého nepřeměnitelného účtu sjedná souhlas s inkasem ve prospěch bankovního účtu Dodavatele. Podnět k úhradě veškerých plateb realizuje Dodavatel,
 - SIPO - (pouze pro platbu Záloh) Zákazník sjedná pro platbu Záloh u provozovatele poštovních služeb Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva. Zákazník hradí Zálohy dle platebního dokladu SIPO, který zaslá provozovatel poštovních služeb Zákazníkovi.
- 5.9. V případě platby inkasem Zákazník souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn vyúčtovat částku nebo Zálohu inkasovatel. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Zákazníka, není tím dotčena povinnost uhradit Vyúčtování nebo Zálohu nejpozději ke dni splatnosti.
- 5.10. Dojde-li ke změně Ceny za dodávku plynu, Ceny za distribuční služby, daní, poplatků či jakékoli jiné platby dle Smlouvy, v souladu s ustanovením č. 2 OP, ke změně odběru Zálohy, poplatků, popř. počtu OM nebo při neplnění platebních povinností Zákazníkem, je Dodavatel oprávněn upravit Platební kalendář, případně jej nově stanovit není-li dosud vystaveny, a to jednostranným oznámením doručeným Zákazníkovi. Zákazník je oprávněn písemně reklamovat Platební kalendář z důvodu jeho nepřiměřenosti, nejpozději však do 14 kalendářních dnů po jeho doručení.
- 5.11. Zjistí-li kterákoli ze Smluvních stran chybu nebo omyl při vyúčtování plateb podle Smlouvy, je oprávněna tuto skutečnost u druhé Smluvní strany reklamovat (dále jen „**Reklamac**e“). Reklamac musí obsahovat zejména identifikaci Zákazníka, číslo Smlouvy, identifikační údaje faktury včetně variačního symbolu, přesný popis reklamované skutečnosti včetně zdůvodnění reklamac a případné dokumentace nezbytné pro ověření oprávněnosti reklamac. Reklamac nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovávaných plateb, pokud se Dodavatel se Zákazníkem nedohodne jinak. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel nemůže ovlivnit výsledek vyhodnocení Reklamac týkající se dat, která jsou Dodavateli poskytována ze strany PDS.
- 5.12. Opravné Vyúčtování z důvodu chybné zadaného samedočetů Zákazníka nebo z důvodu chybné vyplnění žadosti nebo Smlouvy Zákazníkem může být zpoplatněno dle Ceníku poplatků a speciálních služeb Dodavatele.
- 5.13. Vydá-li Dodavatel na žádost Zákazníka potvrzení o splnění určitého dluhu (dále jen „**Kvittance**“), nepředstavuje Kvittance důkaz toho, že Zákazník splnil i jiné dluhy, které byly splatné dříve. Vydá-li Dodavatel Kvittance na jistinu, nemá se za to, že bylo vyrovnáno také příslušenství této jistiny. Zákazník je oprávněn požadovat vydání Kvittance dle § 1949 odst. 2 OZ pouze za podmínky předložení potvrzení nebo jiného důkazu o poukázání částky odpovídající dluhu na bankovní účet Dodavatele. Dodavatel není povinen Kvittance vydat v jiné nežli elektronické formě.

6. Sankce

- 6.1. Dostane-li se Zákazník do prodlení s placením jakékoliv dlužné částky na základě Smlouvy, je Dodavatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši určené jako 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Trvá-li prodlení Zákazníka více než 3 pracovní dny, Dodavatel ho písemně, e-mailem nebo prostřednictvím SMS upomene o zaplacení dlužné částky, a to i opakovaně. Dodavatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou písemnou upomínku vystavenou dle tohoto odstavce.
- 6.2. Dodavatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši součnu předpokládané roční spotřeby uvedené ve smlouvě v MWh a částky 400,- Kč, a to za každé OM, pro něž je porušena povinnost Zákazníka dle odst. 4.7. OP. Zákazník se zavazuje uhradit dodavateli tuto smluvní pokutu do data splatnosti uvedeného na faktuře. Totéž platí v případě nedodržení délky smluvního vztahu.
- 6.3. Dodavatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu pro porušení povinností dle odst. 2.3 OP ve výši tam uvedené.
- 6.4. V případě (i) platební neekné Zákazníka v rámci dřívějšího smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Zákazníkem, jehož předmětem byla dodávka plynu nebo srušená služba dodávky plynu, nebo v případě (ii) kdy Dodavatel vyhodnotil u Zákazníka riziko neschopnosti Zákazníka řádně plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (například vůči Zákazníkovi bylo v minulosti zahájeno insolvenční řízení, Dodavatel má z veřejně dostupných zdrojů informace o zhoršení hospodářské situace Zákazníka, o zhoršení stavu jeho pohledávek za dlužníky, o zhoršení postavení Zákazníka na trhu či o platební neekné Zákazníka vůči svým větitelům), se Zákazník při podpisu Smlouvy (vždy před započítáním dodávky plynu), nebo kdykoliv poté na základě písemné výzvy Dodavatele, zavazuje uhradit Dodavateli s ohledem na zajištění budoucích pohledávek jistotu ve výši trojnásobku předpokládané měsíční zálohy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Rovněž v případě opakovaných prodlení s platbami podle Smlouvy může Dodavatel požádat Zákazníka o zajištění budoucích pohledávek složením jistoty ve výši trojnásobku předpokládané průměrné měsíční zálohy za předchozí účtovací období, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Tato jistota slouží jako zajištění pro případ, kdy Zákazník nedodrží platební podmínky a Dodavatel vznikne za Zákazníkem pohledávka po splatnosti. Nesložení jistoty se považuje za podstatné porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy. V případě, že byla mezi Smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka dát jistotu Dodavateli před započítáním dodávky plynu, je Dodavatel oprávněn zahájit dodávku plynu až po zaplacení jistoty. Jistota nemá charakter závazku ve smyslu ustanovení § 1808 OZ. Jistota se neudrčí. Dodavatel je oprávněn disponovat jistotou Zákazníka po celou dobu smluvního vztahu až do konečného vyúčtování. Dodavatel je oprávněn započíst jistotu jednostranně na svoji splatnou pohledávku za Zákazníkem.
- 6.5. Smluvní pokuty podle těchto OP nevylučují ani nemezují nárok na náhradu škody ani na ni nezapočítávají; náhrada škody zahrnuje i náklady uplatněné vůči Dodavateli ze strany PDS. Dodavatel je oprávněn po Zákazníkovi vymáhat náklady vzniklé z neuhrazeného závazku ze Smlouvy, a to včetně nákladů vynaložených v souvislosti s tímto vymáháním. Smluvní strany si sjednaly, že Dodavatel má právo na náhradu škody v celém rozsahu, i když je kryta vyšší úročí z prodlení.

7. Odpovědnost za škodu, předcházení škodám, náhrada škody

- 7.1. Smluvní strany jsou povinny věnovat pozornost předcházení škodám, a to zejména plněním generální prevence vzniku škod ve smyslu ustanovení § 2900 OZ. Ustanovení o náhradě škody se řídí ustanovením § 2894 a násl. OZ.
- 7.2. Nebude-li Smluvní strana schopna plnit povinnost k dodání nebo odběru plynu z důvodu okolností mající povahu vyšší moci nebo jiné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Smluvní strany (dále jen „**Vyšší moc**“), bude tato Smluvní strana po dobu trvání Vyšší moci, avšak pouze v rozsahu, v jakém jí Vyšší moc brání plnit povinnost k dodání nebo odběru plynu, oprávněna dočasně přerušit plnění této povinnosti. Po pomínutí Vyšší moci nebude Smluvní strana povinna dodatečně dodat nebo odebrat t dodávku plynu, kterou nemohla dodat nebo odebrat z důvodu Vyšší moci, a druhá Smluvní strana nebude povinna plnit odpovídající povinnost k odběru

nebo dodání takové dodávky plynu. Předchozí věty tohoto odstavce se uplatní pouze v případě, že Smluvní strana, která se Vyšší moci dovolává, splní povinnosti uvedené v odst. 7.4. OP. Povinnost k dodání nebo odběru plynu z důvodu Vyšší moci nezaniká, nastala-li Vyšší moc v době, kdy povinná Smluvní strana byla v prodlení s plněním této své povinnosti.

- 7.3. Za Vyšší moc se považuje ve vztahu ke kterékoli ze Smluvních stran (včetně vztahu k PDS, který zajišťuje plnění povinnosti Smluvní strany) jakákoliv okolnost, která se objektivně vymyká kontrole Smluvní strany, je touto Smluvní stranou neodvratitelná a která způsobuje neschopnost Smluvní strany plnit povinnost dodat plyn nebo plyn odebrat a která nevznikla v příčinné souvislosti s vůlí povinného ani z jeho hospodářských poměrů.
- 7.4. Smluvní strana, která brání ve splnění jejího závazku Vyšší moc vyjma stavu nouze dle Energetického zákona, je povinna neprodlně informovat druhou Smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání nemožnosti plnit příslušnou povinnost a učinit veškerá komerčně přiměřená opatření pro snížení rozsahu a odstranění překážky způsobené Vyšší moci a pravidelně o těchto opatřeních druhou Smluvní stranu informovat společně s případnou aktualizací odhadu předpokládaného trvání nemožnosti plnit příslušnou povinnost.
- ### 8. Platnost Smlouvy, zahájení a ukončení dodávky
- 8.1. Smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu Smlouvy ze strany Zákazníka a nahrazuje v rozsahu sjednaných OM případně předchozí smluvní vztahy mezi Smluvními stranami. Vlastnoruční podpis zástupce Dodavatele lze na Smlouvě provést faksimilií tohoto podpisu, tj. může být nahrazen mechanickými prostředky.
- 8.2. Věcné plnění Smlouvy (tj. dodávka plynu Dodavatelem Zákazníkovi) počíná požadovaným termínem zahájení dodávky určeným ve Smlouvě v 6:00 hodin platného času, ledaže k tomuto datu nelze dodávku zahájit z příčin neležících na straně Dodavatele; v takovém případě dodávka plynu Dodavatelem Zákazníkovi počíná dnem, ke kterému lze dodávku zahájit (dále jen „**Skutečné zahájení dodávky**“). Je-li mezi Smluvními stranami uzavřena Smlouva na více OM Zákazníka, je den Skutečného zahájení dodávky posuzován ve vztahu ke každému OM zvlášť. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, běží stanovená doba trvání Smlouvy ode dne Skutečného zahájení dodávky, a to pro každé OM zvlášť.
- 8.3. Dodavatel má právo přerušit nebo ukončit dodávku plynu dle § 61 odst. 1 písm. d) Energetického zákona Zákazníkovi dopustil-li se neoprávněného odběru plynu dle § 74 Energetického zákona (dále jen „**Neoprávněný odběr**“). Zákazník bere na vědomí, že v případě neplnění platebních povinností dle Smlouvy a OP porušuje smluvní podmínky a vystavuje se tak případnému přerušení nebo ukončení dodávek plynu do OM, a to za podmínek stanovených právními předpisy. Přerušeni nebo ukončení dodávky plynu provede PDS na žádost Dodavatele a na náklady Zákazníka. Při přerušeni nebo ukončení dodávky plynu podle tohoto článku Zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody a ušlého zisku. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli veškeré náklady spojené s přerušeni, obnovením nebo ukončením dodávky při Neoprávněném odběru plynu, které vůči Dodavateli uplatní PDS.
- 8.4. Smlouva může být uzavřena buď na dobu neurčitou, nebo na dobu určitou. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je výpovědní lhůta 3 měsíce a počíná běžet 1. dne následujícího měsíce po doručení výpovědi. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, počíná tato doba běžet dnem Skutečného zahájení dodávky dle odst. 8.2. OP. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou bez automatického prodloužení, pak Smlouva končí dnem uvedeným ve smlouvě a Zákazník si je povinen na další období sjednat navazující dodávky sám. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou s prolongací, pak po uplynutí doby trvání Smlouvy se doba trvání Smlouvy automaticky prodloužuje o jeden kalendářní rok, a to i opakovaně, pokud Zákazník nesdělí Dodavateli nejpozději tři měsíce před uplynutím této lhůty, že změnu doby trvání Smlouvy nepožaduje; takové sdělení musí být písemné a musí být Dodavatel v uvedené lhůtě prokazatelně doručeno. V případě, že má Zákazník dle Smlouvy sjednanou dodávku elektriny nebo sružené služby dodávky pro více OM posuzuje se doba trvání Smlouvy, jakož i automatická prolongace dle tohoto odst. OP u každého OM zvlášť vždy podle dne Skutečného zahájení dodávky pro dané OM.
- 8.5. Smlouva může být ukončena z následujících důvodů, vždy však v písemné formě:
- dohodou Smluvních stran v souladu s odst. 8.11. OP z důvodu skutečného ukončení odběru plynu OM Zákazníka, nebo z jiných důvodů;
 - ze strany Dodavatele, nastanou-li skutečnosti vymezené v odst. 8.13. OP;
 - výpovědí kterékoliv Smluvní strany v souladu s odst. 8.6. OP;
 - výpovědí ze strany Zákazníka v souladu s odst. 8.9. OP;
 - odstoupením od Smlouvy ze strany Dodavatele v případě:
 - porušení povinností, které je jako podstatné porušení povinností zvlášť specifikováno ve Smlouvě nebo které je jako podstatné porušení povinností definováno v právních předpisech;
 - neplnění závazků Zákazníka dle odst. 4.2., 4.3., 4.4. OP, neodstraní-li Zákazník závadný stav ani na písemnou výzvu Dodavatele v dodatečně přiměřené lhůtě 14 pracovních dnů;
 - opakovaně prodlení s plněním platebních povinností dle Smlouvy a opakujícího se nedodržování smluveného způsobu placení Záloh, Vyúčtování, nebo jiných plateb dle Smlouvy, když nesjedná nápravu ani po upozornění ze strany Dodavatele,
 - zahájení insolvenčního řízení na majetek Zákazníka; nebo
 - neukončení smlouvy s předcházejícím dodavatelem Zákazníkem nejpozději ke dni účinnosti této Smlouvy;
 - odstoupením od Smlouvy ze strany Zákazníka v případě:
 - uplatnění práv Zákazníka dle odst. 8.7., 8.8. OP;
 - vydání pravomocného rozhodnutí prokládající úpadek Dodavatele;
 - porušení povinností, které je jako podstatné porušení povinností zvlášť specifikováno ve Smlouvě nebo které je jako podstatné porušení povinností definováno v právních předpisech.

- 8.6. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může jí kterákoli Smluvní strana jednostranně písemně výpovědět, a to s výpovědní dobou v délce 3 měsíců, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
- 8.7. Zákazník může od Smlouvy odstoupit v případě, že Dodavatel zvýší Cenou za dodávku plynu v souladu s odst. 2.2. OP nebo změnil jiné smluvní podmínky dle odst. 12.1. OP, a to bez udání důvodu do 3 měsíců od účinnosti této změny. Pokud však Dodavatel Zákazníkovi změnu předem oznámí a to nejpozději třiřátý den před dnem účinnosti změny a současně její počít o jeho právu na odstoupení od Smlouvy, lhůta k odstoupení končí desátý den před dnem účinnosti změny. Ostatní podmínky pro takové odstoupení od Smlouvy jsou upraveny v Energetickém zákoně.
- 8.8. Zákazník, který je spotřebitelem ve smyslu OZ, má dle § 1829 a násl. OZ a § 11a odst. 2 Energetického zákona právo odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy, pokud byla Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele.
- 8.9. Zákazník, který je spotřebitelem ve smyslu OZ má dle § 11a odst. 3 Energetického zákona právo výpovědět Smlouvu uzavřenou distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, byla-li uzavřena při změně dodavatele, a to ve lhůtě do patnáctého dne po Skutečném zahájení dodávky plynu. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli.
- 8.10. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné. Pokud jej činí Zákazník, který je spotřebitelem a uzavřel Smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, musí být odstoupení učiněno prostřednictvím formuláře, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis OZ. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo pozdějším dnem stanoveným v tomto oznámení v případě odstoupení Zákazníka v souvislosti se zvýšením Ceny za dodávku plynu a/nebo změny smluvních podmínek. Odstoupením od Smlouvy nezaniká povinnost Zákazníka uhradit cenu za plnění již poskytnutá.
- 8.11. Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou Smluvních stran, a to zejména v případech, kdy Zákazník doloží, že dochází ke skutečnému ukončení odběru plynu v OM z důvodu skutečného ukončení jeho provozní činnosti, změny sídla či bydliště/pobytu v místě na adrese OM, zániku OM spočívajícího prokazatelně mimo vůli Zákazníka, avšak zejména za následujících podmínek:
- Zákazník písemně požádá Dodavatele o ukončení dodávky plynu z důvodu skutečného ukončení odběru plynu Zákazníkem v OM prostřednictvím formuláře dostupného na Webových stránkách Dodavatele, s uvedením důvodu a požadovaného dne trvalého ukončení odběru, a to nejméně 30 dní předem;
 - budou splněny všechny požadavky, které v souvislosti s takovým ukončením odběru stanoví příslušný PDS;
 - Dodavatel za Zákazníkem neevduje splatnou pohledávku; nebo
 - Zákazník se nedopustil podstatného porušení Smlouvy.

- V případě, že má Zákazník dle Smlouvy sjednanou dodávku plynu nebo sdružené služby dodávky pro více OM a požaduje skutečné ukončení odběru plynu pouze pro některá z nich, považuje se takovéto ukončení dodávky pouze za změnu Smlouvy ve vymezení OM, když pro ostatní OM zůstává Smlouva v platnosti bez změny. V případě, že by se po ukončení Smlouvy z důvodu dle tohoto odstavce ukázalo, že OM zaniklo z vůle Zákazníka (například došlo k zániku OM z důvodu jeho sloučení s jiným OM, kde nezajišťuje dodávku plynu Dodavatel), Zákazník ve své provozní činnosti v OM pokračuje, nebo že v něm dále bydlí, resp. že plyn v OM nadále fakticky spotřebovává (například došlo pouze k technické změně v OM, které je PDS definováno jako zánik OM), bude mít Dodavatel vůči Zákazníkovi právo na náhradu škody ve výši nákladů na zajištění předpokládané dodávky pro takové OM za období původně sjednané doby trvání Smlouvy a na náhradu ušlého zisku za neuskutečněné dodávky, to vše v plné výši. Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou Smluvních stran také z jiných důvodů než pro skutečné ukončení odběru v OM, a to zejména z důvodu zájmu Zákazníka na změně dodavatele v OM. V takovém případě může Dodavatel žádost Zákazníka akceptovat, zejména pokud budou splněny podmínky vymezené v tomto odstavci pod písm. (i) až (iv) výše. Účinnost Smlouvy v tomto případě skončí dnem dohodnutým mezi Smluvními stranami, nejdříve však ke dni účinnosti provedení změny dodavatele v OM. Dodavatel má však v tomto případě právo na náhradu škody ve výši nákladů na zajištění předpokládané dodávky pro takové OM za období původně sjednané doby trvání Smlouvy a na náhradu ušlého zisku za neuskutečněné dodávky, to vše v plné výši.
- 8.12. Dojde-li ke skutečnému ukončení odběru plynu v OM dle odst. 8.11. OP a Zákazník nepožádá o ukončení Smlouvy, vzniká Dodavateli právo na náhradu škody a ušlého zisku dle odst. 8.11. OP.
- 8.13. Smlouva může být ukončena ze strany Dodavatele na základě předloženého čestného prohlášení (formulář dostupný na Webových stránkách Dodavatele), kterým bude Dodavatel třetí osobou doloženo, že Zákazník fyzická osoba zemřel, došlo k zániku Zákazníka právnické osoby nebo se Zákazník odstěhoval či změnil sídlo.
- 8.14. Dojde-li k ukončení Smlouvy před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy odstoupením od Smlouvy ze strany Dodavatele pro porušení smluvní povinnosti Zákazníka podle odst. 8.5. písm. v) OP, má Dodavatel právo na náhradu škody ve výši nákladů na zajištění předpokládané dodávky pro takové OM za období původně sjednané doby trvání Smlouvy a na náhradu ušlého zisku za neuskutečněné dodávky, a to vše v plné výši.
- 8.15. Oznámlí-li Dodavatel Zákazníkovi, že mu určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že mu ji již neprodloví, a to například v upomínce, neplatí, že Dodavatel marným uplynutím této lhůty od Smlouvy odstoupil.
- 8.16. Zákazník se zavazuje před ukončením odběru plynu provést odhlášení odběru, dohodnout termín odpojení měřidla. Pokud Zákazník neumožní Dodavateli nebo PDS nebo jím pověřené osobě provést konečný odečet nebo odpojit měřidlo, odpovídá Zákazník za celý odběr až do té doby, kdy Dodavatel nebo PDS nebo jím pověřená osoba bude moci tak učinit.
- ### 9. Řešení sporů
- 9.1. Případné spory ze strany zavazují řešit nejprve smírnou cestou tak, že Smluvní strana, která uplatňuje nárok je označí, vyčíslí jeho výši (pokud jde o finanční spor) a uvede důkazy, o které svůj nárok opírá, a druhá Smluvní strana sdělí a odůvodní své stanovisko k takovému nároku.
- 9.2. Veškeré spory vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou nebo plnění závazků smluvních stran vyplývajících ze Smlouvy, včetně otázek platnosti nebo účinnosti Smlouvy nebo porušení závazků vyplývajících ze Smlouvy, budou rozhodovány v obecných soudech České republiky, ledaže Zákazník, který je spotřebitelem ve smyslu OZ využije své právo dle odst. 9.3. OP, kdy bude spor rozhodnut ERÚ. V případě, že zákon připoústí prerogaci a pokud k rozhodování nejsou podle aplikované legislativy příslušné jiné orgány, je k řešení veškerých těchto sporů místně příslušný soud určený podle sídla Dodavatele.
- 9.3. Zákazník, který je spotřebitelem ve smyslu OZ, je v souladu s § 17 odst. 7 písm. e) Energetického zákona, oprávněn obrátit se na ERÚ (www.eru.cz), jakožto orgán mimo soudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti energetiky, s návrhem na rozhodnutí sporu s Dodavatelem o splnění povinností ze Smlouvy, sporu o určení, zda Smlouva vznikla, trvá nebo zanikla, jakož i sporu o poskytnutí náhrady za nedodržení stanovených standardů kvality dodávek a služeb dle Smlouvy.
- ### 10. Doručování
- 10.1. Pro písemný styk podle Smlouvy platí ustanovení příslušných právních předpisů o možnosti komunikace elektronickými prostředky a rovněž o elektronickém podpisu; vlastnoruční podpis zástupce Dodavatele na listinách lze provést faksimilií tohoto podpisu. Veškerá sdělení, oznámení a dokumenty (dále jen „Podání“) mezi Dodavatelem a Zákazníkem mohou být doručovány alespoň jedním z následujících způsobů doručení:
- (i) doručení na doručovací adresu Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě:
 - (a) doporučeným dopisem; Podání bude považováno za doručené dnem doručení, přičemž za doručení se považuje okamžik, kdy se Podání dostane do sféry dispozice příjemce Podání, včetně případu, kdy je převzetí Podání příjemcem odmítnuto. Nemá-li Podání doručeno dříve, považuje se za doručené marným uplynutím lhůty stanovené držitelem poštovní licence pro vyzvednutí doporučené zásilky nebo desátým (10.) dnem po dni předání Podání držiteli příslušné poštovní licence k doručení adresátovi (příjemci) podle toho, která ze skutečností nastane dříve;
 - (b) dopisem; Podání bude považováno za doručené pátým (5.) dnem po odeslání (vyhotovení);
 - (c) osobním doručím, popř. doručím kuryrem; Podání bude považováno za doručené dnem předání Podání odpovědné osobě adresáta;
 - (ii) elektronicky (e-mailem); Podání bude považováno za doručené obdržením zpětného elektronického potvrzení o úspěšném doručení z příjemcovy e-mailové adresy, pokud je zpětná elektronická zpráva přijata v pracovní den do 15.00 hod, jinak následující pracovní den po dni, kdy bylo odesláno;
 - (iii) faxovým přenosem na kontaktní údaj uvedený ve Smlouvě; Podání bude považováno za doručené obdržením zpětného faxového potvrzení; o úspěšném doručení z příjemcovy faxového přístroje, pokud je zpětná zpráva přijata v pracovní den do 15.00 hod, jinak následující pracovní den;
 - (iv) doručím od datové schránky.
- 10.2. Každá Smluvní strana je povinna druhé Smluvní straně sdělit aktuální kontaktní údaje pro elektronickou komunikaci, a to za každé změně, jinak nese následky nesplnění této povinnosti. Faktury a Platební kalendáře lze doručovat elektronickou formou. Smluvní strany se dohodly, že e-mail, který je ve Smlouvě uveden pro zaslání faktur, bude používán i pro ostatní komunikaci se Zákazníkem a doručování dle tohoto článku
- 10.3. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatele je ve smyslu § 7 odst. 3) zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, oprávněn využívat poskytnutou e-mailovou adresu k šíření obchodních sdělení týkajících se vlastních obdobných výrobků nebo služeb, přičemž Zákazník je oprávněn odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy. Zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci dodávek plynu a souvisejících služeb; Zákazníkovi přísluší právo odmítnout obchodní sdělení zasílané elektronickou formou podle platných právních předpisů.
- 10.4. Veškerá Podání jsou Smluvní strany povinny zasílat na adresy uvedené ve Smlouvě. Pokud Zákazník nemá ve Smlouvě uvedenu e-mailovou adresu, může Dodavatel, je-li Zákazníkem kontaktovaný prostřednictvím elektronické pošty, požadovat ověřené identifikačních údajů Zákazníka. Dodavatel je oprávněn neprovést jakýkoli úkon požadovaný Zákazníkem do doby ověření oprávněnosti provedení požadovaného pokynu. V případě jejich nedostatečného doložení či pochybnosti o správné identifikaci Zákazníka je Dodavatel oprávněn požadavek Zákazníka neprovést.
- 10.5. Pro komunikaci při plnění Smlouvy může Zákazník použít kontakty označené pro tyto účely ve Smlouvě, jakož i zveřejněné na Webových stránkách Dodavatele. Telefonní hovory mohou být nahrávány, na což bude Zákazník na začátku hovoru upozorněn. Hovorné, jakož i náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dálku, může být zpoplatněno dle tarifu poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého Zákazníkem. Dodavatel zřizuje také další telefonní čísla pro zrychlené obsluhy Zákazníků, o nichž je Zákazník informován na Webových stránkách Dodavatele nebo prostřednictvím písemné komunikace.
- ### 11. Ochrana osobních údajů
- 11.1. Zákazník uděluje Dodavateli souhlas v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o ochraně osobních údajů**“), aby shromáždil, zpracoval a uložil osobní údaje Zákazníka nezbytné pro uzavření a plnění Smlouvy, popřípadě pro uzavření a plnění dalších smluv, které se Smlouvou souvisí. Zákazník bere na vědomí, že pod pojmem „osobní údaje“ se rozumí též rodné číslo a IČO Zákazníka. Zákazník zároveň uděluje souhlas pro použití elektronického kontaktu Zákazníka za účelem osobního sdělení v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.
- 11.2. Zákazník uděluje Dodavateli dobrovolný souhlas se zpracováním svých osobních údajů, jakož i pořízením a uchováváním kopie osobních dokladů předložených Zákazníkem Dodavateli, v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů pro:
- (i) účely plnění Smlouvy,
 - (ii) marketingové účely Dodavatele, tj. zejména pro nabízení výrobků a služeb, zasílání informací o pořádaných akcích, výrobcích, službách a jiných aktivitách, kontaktování Zákazníka za účelem průzkumu trhu a za účelem marketingových výzkumů, kdy je Zákazník kontaktován elektronickou poštou či telefonicky, jakož i zasíláním obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle zákona č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti;
 - (iii) účely analýz osobních údajů Zákazníku umožňujících přímé oslovení konkrétních Zákazníků a určitých skupin Zákazníků (tzv. direct mailing).
- 11.3. Správcem údajů je pro tyto účely Dodavatel. Dodavatel je oprávněn poskytnout osobní údaje Zákazníka operátorovi trhu a PDS a dále zpracovatelům osobních údajů Zákazníka, se kterými má Dodavatel uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů, případně dalším osobám v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Přehled subjektů, jimž mohou být osobní údaje Dodavatelem zpřístupněny, je zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele. Osobní údaje budou zpracovávány v rozsahu, který je uveden ve Smlouvě, jakož i na dalších souvisejících dokumentech. Zpracování osobních údajů bude probíhat manuálně i automaticky přímo prostřednictvím zaměstnanců Dodavatele, nebo osob odepovědných se na plnění Smlouvy v rámci podnikatelského seskupení Dodavatele a rozumí se jim následující nakládání s osobními údaji ve smyslu § 4 písm. e) zákona o ochraně osobních údajů: jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, úprava, proměňování, aktualizace, vyhledávání, používání, předávání, uchování, třídění, kombinování, blokování či likvidace.
- 11.4. Dornivá-li se Zákazník, že Dodavatel provádí zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné, nesprávné či neúplné, může požádat Dodavatele o vysvětlení nebo požadovat, aby Dodavatel odstranil takto vzniklý stav, zejména blokováním, opravou, doplněním nebo likvidací osobních údajů. Nevyhoví-li Dodavatel této žádosti, má Zákazník právo obrátit se na Úřad na ochranu osobních údajů.
- 11.5. Souhlas dle odst. 11.1. až 11.3. OP uděluje Zákazník na dobu trvání Smlouvy a dále do plného splnění práv a povinností vzniklých na jejím základě, nejméně však na dobu dvou let od skončení účinnosti Smlouvy.
- ### 12. Závěrečná ustanovení
- 12.1. Dodavatel má právo OP jednostranně měnit, zejména z důvodu změny podmínek na trhu s energiemi, změny právních předpisů a technických norem, změny na makroekonomické úrovni či změny za účelem oboustranně vyvážené optimalizace právních vztahů se Zákazníkem. O změně musí Zákazník být informován nejdříve třicet dní před dnem účinnosti nových OP, a to na svých Webových stránkách Dodavatele nebo jiným vhodným způsobem. Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy v případě nesouhlasu se změněnými OP, a to v souladu a v lhůtách podle Energetického zákona (§ 11a). Odstoupení od Smlouvy nabyvá účinnosti v lhůtách podle Energetického zákona (§ 11a). Odstoupení od Smlouvy není možné z důvodu změny smluvních podmínek zajišťující soulad s obecně závaznými právními předpisy nebo z důvodu zvýšené regulované složky ceny, daní a poplatků. Dodavatel je oprávněn při oznámení nových OP omezit jejich platnost jen na určitý vymezený okruh Zákazníků a/nebo na určité vymezené Smlouvy; pokud tak učiní, shora uvedený postup se na ostatní Zákazníky/Smlouvy nedotčene novými OP neuplatní a platí pro ně OP dosavadní, a to až do účinnosti nových OP, které se na ně vztahují.
- 12.2. Vyvstane-li potřeba změny Smlouvy v důsledku jakékoliv změny osobních, kontaktních a fakturačních údajů Zákazníka anebo výše Záloh může být Smlouva měněna nepísemným dodatkem na základě požadavku jedné ze smluvních stran na změnu Smlouvy, a to ve formě a obsahu stanoveném Dodavatelem, pokud ani jedna ze smluvních stran neprojevila vůli provést změnu Smlouvy dodatkem písemným. Návrh Smlouvy či jejích změn ze strany Dodavatele je vždy odvolatelný. Za písemnou formu se však pro účely tohoto ustanovení nepovažují jakékoliv formy elektronické komunikace (s výjimkou e-mailu s ověřeným elektronickým podpisem), jako je prostý e-mail, zprávy SMS, MMS nebo Skype, ICQ, sociální sítě či jiné obdobné způsoby elektronické komunikace.
- 12.3. Právní vztahy založené Smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Energetickým zákonem a OZ. Kolizní normy mezinárodního práva soukromého se vylučují. Odchylné od § 558 OZ mají dispozitivní ustanovení zákona přednost před obchodními zvyklostmi. Dodavatel ve smyslu § 1740 odst. 3 OZ vylučuje v souvislosti s touto Smlouvou přijetí jakéhokoliv návrhu nebo nabídky (zejména Nabídky) s jakýmkoli dodatkem či odchylkou, a odpověď na návrh či nabídku s dodatkem či odchylkou tedy nebude považována za přijetí nabídky. Zákazník ve smyslu § 1834 OZ výslovně žádá o poskytování dodávek plynu před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, pokud bylo takové datum započítáno dodatkově sjednáno ve Smlouvě a Smlouva byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele.
- 12.4. Zákazník je oprávněn převádět práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu pouze s písemným předchozím souhlasem Dodavatele.
- 12.5. Dodavatel je oprávněn postoupit své pohledávky za Zákazníkem třetí osobě postupem podle aplikovatelných právních předpisů i bez souhlasu Zákazníka. Zákazník uděluje Dodavateli souhlas k postoupení práva na třetí osobu, tj. v souladu s § 1895 a násl. OZ je Dodavatel oprávněn postoupit na třetí osobu svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části, s účinky k tomu, co ještě nebylo splněno.
- 12.6. Žádná ze smluvních stran bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany neposkytne informace o obsahu Smlouvy, a to ani v dílčím rozsahu, třetí straně s výjimkou osob ovládajících a osob ovládaných stejnou ovládací osobou a případů, kdy tato povinnost stanoví právní předpis.
- 12.7. Zákazník odpovídá za případnou ztrátu či neoprávněné zpřístupnění svých identifikačních údajů ze Smlouvy nebo přístupových údajů na Zákaznický portál třetí osobě.
- 12.8. Jestliže se jakékoli ustanovení těchto OP a/nebo Smlouvy stane nebo ukáže být neplatným, neúčinným, protiprávním nebo nevyhovitelným, platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ustanovení tím nebude nikterak dotčena. Smluvní strany se zavazují takové neplatné, neúčinné nebo nevyhovitelné ustanovení nahradit dohodou ustanovením platným, zákonným, účinným a vymahatelným, se stejným nebo co možná nejbližším účelem a smyslem.
- 12.9. V případě, že je Smlouva uzavřena s podnikatelem, vylučují se ust. § 1799 a § 1800 OZ o ochraně slabší strany při uzavírání smluv, jejichž základní podmínky jsou určeny jednou ze smluvních stran nebo podle jejich pokynu, aniž slabší Smluvní strana měla skutečnou příležitost obsah těchto základních podmínek ovlivnit (Adhezní smlouvy). Zákazník - podnikatel v této souvislosti není považován za slabší stranu, a to zejména s ohledem na konkurenční podmínky na trhu energiemi. Smlouva neobsahuje žádné obtížné čitelné doložky nebo doložky, které by byly nesrozumitelné nebo které by kterékoli Smluvní straně působily újmu. Zákazník i Dodavatel v této souvislosti prohlašují, že jim je obsah Smlouvy a každého jejího ustanovení znám a je jim plně srozumitelný.
- 12.10. Práva a povinnosti ze Smlouvy přecházejí i na právní nástupce obou smluvních stran.
- 12.11. Obchodní podmínky dodávky zemního plynu nabyvají účinnosti dnem 21.11.2019 a jsou platné pro všechny smlouvy uzavřené od 21.11.2019. Obchodní podmínky pro smlouvy uzavřené před 20.11.2019 (včetně) zůstávají beze změny.

V Praze dne 21.11.2019, CONTE spol. s r.o., Dipl. Ing. Roman Baláž, jednatel