

# OBCHODNÍ PODMÍNKY SDRUŽENÝCH SLUŽEB DODÁVKY ELEKTRINY A PLYNU

držitele licence na obchod s plynem (č. 241835291): Hradecké Plynárny s.r.o., se sídlem Nerudova 198/36, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové, IČO: 04778669, DIČ: 04778669, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové pod sp. zn. C 36611 (dále jen „Dodavatel“)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

1.1. Tyto obchodní podmínky sružených služeb dodávek elektřiny a plynu (dále jen jako „OP“) upravují dodávky elektřiny zákazníkům ze sítě nízkého napětí a/nebo dodávky plynu (dále jen „Komodita“) mezi Dodavatelem a zákazníkem Dodavatele jako odběratelem Komodity (dále jen „Zákazník“). Dodavatel a Zákazník jsou dále společně označeni také jako „Smluvní strany“.

1.2. OP upřesňují obecnou úpravu zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „EZ“), a s ním souvisejících právních předpisů a technických norem.

1.3. Tyto OP jsou nedílnou součástí smlouvy o sružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu uzavřené mezi Dodavatelem a Zákazníkem (dále jen „Smlouva“). Nedílnou součástí Smlouvy je i příslušný ceník dodávky Komodity aktuálně platný pro sjednanou produktovou řadu (dále jen „Ceník“) a ceník poplatků za rozšířené služby Dodavatele (dále jen „Ceník poplatků“). Ustanovení ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními OP, pokud jsou s nimi v rozporu.

1.4. Smluvní vztah mezi Zákazníkem a Dodavatelem se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012, Občanský zákoník (dále jen „OZ“), EZ a prováděcími předpisy, vše ve znění pozdějších předpisů, a dále Smlouvou, těmito OP, Ceníkem a Ceníkem poplatků.

1.5. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou podle doby sjednané ve Smlouvě. Není-li doba trvání Smlouvy ve Smlouvě uvedena, má se za to, že je Smlouva uzavírána na dobu 5 let. Doba, na kterou se Smlouva sjednává, počíná běžet prvním dnem zahájení dodávek Komodity.

1.6. Zákazník tímto uděluje Dodavateli výslovný souhlas s uzavřením smlouvy s příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) zahrnující distribuci elektřiny a/nebo distribuci plynu do příslušných odběrných míst uvedených ve Smlouvě (dále jen „OM“), jakož i smlouvy o připojení OM a za tímto účelem Zákazník uděluje Dodavateli plnou moc ke všem jednáním s tím souvisejícím.

1.7. Pokud je Zákazníkem fyzická osoba z kategorie domácnost ve smyslu Vyhlášky č. 349/2015 Sb., o pravidlech trhu s plynem, resp. fyzická osoba – odběratel kategorie D ve smyslu Vyhlášky č. 408/2015 Sb., o pravidlech trhu s elektřinou, pak Smluvní strany považují Smlouvu za právní jednání uskutečněné v rámci běžných záležitostí rodiny a v rámci obstarávání běžných nezbytných životních potřeb rodiny a jejich členů ve smyslu OZ.

## 2. VZNIK A ZMĚNY SMLOUVY

2.1. Platností Smlouva nabývá dnem jejího podpisu Zákazníkem.

2.2. Účinností Smlouva nabývá dnem odpovídajícím termínem zahájení dodávky, který je určen zprovozněním měřidla, nebo dnem účinnosti změny dodavatele anebo v případě přepisu OM termínem zahájení dodávky uvedeným ve Smlouvě.

2.3. Dodavatel je oprávněn termín zahájení dodávky uvedený ve Smlouvě jednostranně a v přiměřené míře změnit, a to písemným sdělením zaslaným Zákazníkovi, vznikne-li k tomu ospravedlnitelný důvod spočívající zejména, nikoliv však pouze, v délce procesu změny dodavatele, v neposkytnutí součinnosti původního dodavatele (resp. ve smluvní vázanosti Zákazníka k původnímu dodavateli) či ve změně okamžiku zprovozněním měřidla.

2.4. Smlouva může být měněna i jinak než písemně a po vzájemné dohodě Smluvních stran může být uzavřena nepísemnou formou, a to zejména ústně telefonicky, přičemž obsah sjednaného závazku a souhlasný projev vůle Zákazníka bude zachycen na audionahrávce a/nebo v souhru údajů evidovaných ke Smlouvě zasláném následně Zákazníkovi. Smlouva může být uzavřena i jednáním Zákazníka, které bez pochybnosti svědčí o jeho vůli být Smlouvou vázán, např. zaplacením první zálohy nebo prvního vyúčtování sružených služeb Komodity podle vystaveného daňového dokladu – faktury (dále jen „Faktura“), a to podle toho, která skutečnost nastane dříve.

2.5. Přijetí návrhu Smlouvy ze strany Zákazníka s jakýmkoli dodatkem nebo odchylkou je zcela vyloučeno.

2.6. Při uzavírání, změně nebo ukončování Smlouvy či při dalším písemném styku může být podpis Dodavatele nahrazen kopií (faksimile). Faktury, oznámení o zálohách a ostatní obdobné podklady pro platby vyplývající ze Smlouvy vystavené způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Dodavatele, pokud z jejich obsahu vyplývá identifikace dodavatele.

## 3. DODACÍ PODMÍNKY

3.1. Dodavatel se zavazuje dodávat Zákazníkovi Komoditu a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související službu v elektroenergetice/plynárství (dále jen „Související služba“) a Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli řádně a včas sjednanou cenu za dodávku Komodity, včetně její regulované složky, a další sjednané ceny, poplatky a sankce.

3.2. V případě, že Smlouva nestanoví produktovou řadu, má se za to, že Smluvní strany sjednaly produktovou řadu „PLYN TOP“.

3.3. Dodávka (a odběr) Komodity jsou zahájeny od počátečního stavu měřidla, který byl stanoven PDS.

3.4. Dodávka (a odběr) Komodity se uskutečňuje za dodržení podmínek stanovených Smlouvou prostřednictvím distribuční sítě PDS, a to v souladu se smlouvou o připojení uzavřenou mezi Zákazníkem a PDS (zejm. v souladu s hodnotou rezervovaného příkonu nebo hodnotou hlavního jističe před měřidlem, jde-li o dodávku elektřiny) v souladu s Pravidly provozování distribuční soustavy (dále jen „PPDS“) a Podmínkami distribuce elektřiny (dále jen „PDE“), jedná-li se o dodávku elektřiny, resp. v souladu s Řádem provozovatele přepravní soustavy (dále jen „ŘPPS“) a Řádem provozovatele distribuční soustavy (dále jen „ŘPDS“), jedná-li se o dodávku plynu; znění PPDS, PDE, ŘPPS a ŘPDS nalezne Zákazník na stránkách příslušného distributora a je povinen se s nimi seznámit a dodržovat je.

3.5. Dodavatel zahájí dodávku Komodity poté, co Zákazník bude mít ukončen smluvní vztah se stávajícím dodavatelem Komodity, nejedná-li se o první připojení Zákazníka.

3.6. Dodávka Komodity je splněna jejím přechodem z příslušné distribuční soustavy přes měřidlo, kterým je měřena, do OM Zákazníka. Měření dodávky Komodity, vyhodnocení a předávání výsledků měření zajišťuje PDS v souladu s EZ a dalšími příslušnými právními předpisy.

3.7. Zákazník bere na vědomí, že náklady spojené s přezkoumáním měřidla na jeho žádost v případě nezjištění závady na měřidle nese Zákazník, a zavazuje se tyto Dodavateli uhradit; výše nákladů na přezkoumání měřidla je stanovena v Ceníku poplatků.

3.8. Podpisem Smlouvy projevuje Zákazník v postavení spotřebitele, který uzavřel Smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, v souladu s ust. § 1823 OZ výslovnou žádostí, aby Dodavatel zahájil plnění svých povinností plynoucích pro něj ze Smlouvy a těchto OP ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy.

## 4. PŘERUŠENÍ A UKONČENÍ DODÁVEK KOMODITY PŘI NEOPRÁVNĚNÉM ODBĚRU

4.1. Dodavatel má právo přerušit nebo ukončit dodávku Komodity Zákazníkovi při neoprávněném odběru Komodity ve smyslu příslušných právních předpisů. Přerušování nebo ukončení dodávek Komodity je Dodavatel oprávněn provést v kterémkoli nebo ve více OM Zákazníka uvedených ve Smlouvě. Přerušování nebo ukončení dodávek Komodity z důvodu neoprávněného odběru bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnuto jinak. Dodavatel oznámí přerušování nebo ukončení dodávky Komodity příslušnému PDS. Příslušný PDS je při neoprávněném odběru povinen přerušit dodávku Komodity na žádost Dodavatele, případně je při neoprávněném odběru oprávněn z vlastního podnětu omezit nebo přerušit dodávku Komodity v nezbytném rozsahu.

4.2. Dodavatel dále může přerušit nebo ukončit dodávku Komodity v případech, kdy je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jakož i v případě jakéhokoli prodlení Zákazníka s plněním peněžitého závazku vůči Dodavateli, a to vždy v kterémkoli nebo ve více OM Zákazníka uvedených ve Smlouvě.

4.3. Přerušování dodávek Komodity se rozumí odpojení OM od distribuční sítě na určitou dobu, aniž dojde k ukončení Smlouvy.

4.4. Ukončením dodávky Komodity se rozumí ukončení Smlouvy odstoupením ze strany Dodavatele podle těchto OP.

4.5. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli veškeré náklady a poplatky spojené s přerušováním, ukončením a případným znovupřipojením po přerušování nebo ukončení dodávek Komodity, a to podle Ceníku poplatků Dodavatele.

4.6. Při přerušování nebo ukončení dodávek Komodity dle čl. 4 OP nemá Zákazník právo na náhradu škody ani ušlého zisku.

4.7. Zákazník je při neoprávněném odběru povinen nahradit skutečně vzniklou škodu, a to v penězích. Nelze-li vzniklou škodu prokazatelně stanovit, je Zákazník povinen nahradit škodu zjištěnou podle prováděcího právního předpisu k EZ. Tento závazek nezaniká ukončením smluvního vztahu.

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

5.1. Dodavatel má právo:

- a) na řádné a včasné zaplacení ceny dodávky Komodity,
- b) na zaplacení smluvních pokut a poplatků podle Smlouvy, OP, Ceníku nebo Ceníku poplatků,
- c) na ukončení nebo přerušování dodávky Komodity v souladu s čl. 4. OP a EZ,
- d) omezit při předcházení stavu nouze a při stavu nouze dodávky Komodity Zákazníkovi, a to v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy,
- e) jednostranně zvýšit Cenu a/nebo změnit tyto OP, a to za podmínek a postupem uvedeným v čl. 12.1. těchto OP.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

6.1. Zákazník má právo:

- a) na řádnou dodávku Komodity v souladu se Smlouvou, těmito OP a příslušnými obecně závaznými právními předpisy,
- b) na reklamaci podle čl. 9. těchto OP.

6.2. Zákazník je povinen:

- a) odebírat od Dodavatele Komoditu v OM v souladu se Smlouvou a tomu odpovídající dodávce Komodity Dodavatelem na základě uzavřené Smlouvy žádným způsobem nebránit,
- b) zaplatit Dodavateli cenu za dodávku Komodity stanovenou Smlouvou a těmito OP,
- c) poskytnout Dodavateli před uzavřením Smlouvy úplné a pravdivé informace, zejména jde-li o informace vztahující se k osobě Zákazníka, jeho OM nebo smluvnímu vztahu s jeho původním dodavatelem Komodity; porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy,
- d) poskytnout Dodavateli veškerou potřebnou součinnost k provedení změny dodavatele, včetně udělení plné moci ke všem jednáním a úkonům směřujícím k zajištění dodávek Komodity, a to na žádost Dodavatele, a dále součinnost potřebnou k tomu, aby Smlouva mohla být řádně plněna, a nečinit žádná právní jednání, která by Dodavateli bránila nebo mohla bránit v provedení změny dodavatele ani žádné jiné úkony směřující k omezení či zamezení existence podmínek pro řádné plnění Smlouvy, není-li k tomu výslovně oprávněn podle Smlouvy a OP (tj. povinnost umožnit Dodavateli provedení procesu změny dodavatele ve sjednaném termínu),
- e) umožnit Dodavateli dodávat Komoditu do jeho OM po celou dobu trvání Smlouvy a nesjednat od data platnosti Smlouvy dodávku Komodity do OM s jiným dodavatelem, jejíž účinnost by se překrývala, byť i jen částečně, s dobou účinnosti Smlouvy, a to z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na Dodavatele podle čl. 5.2. písm. c) OP; porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy,
- f) dodržovat při odběru Komodity veškerá pravidla stanovená ŘPDS a dalšími předpisy uvedenými v čl. 3.4. OP, zejména dodržovat nebo strpět veškerá opatření přijímaná při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a při odstraňování následků stavu nouze v nich uvedená,
- g) neprodleně informovat Dodavatele v případě zjištění poruchy měřidla,
- h) zajistit přístup PDS k měřidlu na každém OM Zákazníka za účelem provedení kontroly, odečtu, oprav, údržby, výměny či odebrání měřidla, a to rovněž při ukončení nebo přerušování dodávky Komodity. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k měřidlu a nesdělí-li ověřitelné údaje o naměřeném množství Komodity do 3 dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu měřidla, vyúčtuje Dodavatel spotřebu Komodity podle spotřeby z minulého srovnatelného období nebo vý-

počtem podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s ustanoveními právních předpisů. Stejným způsobem je Dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu Komodity v případě poruchy měřidla. Zákazník je povinen Dodavatele nebo PDS o poruše měřidla písemně vyrozumět bezodkladně po zjištění takové poruchy. Odečet je prováděn zpravidla jednou za fakturační období,

- i) odebrat Komoditu za dohodnutých podmínek pouze přes měřidlo, které přiřobil PDS nebo jím pověřená osoba, Zákazník nesmí s měřidlem jakkoli manipulovat, do měřidla jakkoli zasahovat či porušit jističní (plombu),
- j) bezodkladně po zjištění poruchy měřidla písemně o tom Dodavatele nebo PDS písemně vyrozumět,
- k) udržovat svá OM ve stavu, který odpovídá právním předpisům, technickým normám a technickým pravidlům a umožňuje bezpečnou a spolehlivou dodávku Komodity tak, aby se nestala příčinou ohrožení života, zdraví či majetku osob a v případě zjištění závady tuto neprodleně odstranit,
- l) věnovat pozornost předcházení vzniku škod a počínat si v souladu s ustanovením § 2900 OZ.

## 7. CENA ZA DODÁVKU KOMODITY

7.1. Celková cena za sdružené služby dodávky Komodity za příslušné účtovací období (dále jen „Cena“) je stanovena v příslušném Ceníku, který je sjednán ve Smlouvě. Ceníky jsou trvale dostupné na [www.hrdeckeplynarny.cz/dokumenty](http://www.hrdeckeplynarny.cz/dokumenty).

7.2. Cena se vypočítává podle pravidel stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy, a to na základě níže uvedených jednotkových cen a údajů o spotřebě naměřené, příp. stanovené Zákazníkem PDS. K Ceně se připočítávají příslušné daně a poplatky, zejména daň z elektřiny, daň ze zemního plynu a daň z přidané hodnoty, případně i jiné povinné platby dle příslušných obecně závazných právních předpisů.

7.3. Cenu tvoří:

- a) cena dodávané Komodity, která představuje cenu obchodní,
- b) cena za Související služby, která představuje regulovanou složku Ceny a která je stanovena v aktuálně platném a účinném cenovém rozhodnutí Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERU“).

7.4. Požaduje-li Zákazník dodávku Komodity osvobozenou od příslušné daně (tj. daně z elektřiny nebo daně ze zemního plynu), je povinen doložit Dodavateli věrohodným způsobem, že je držitelem povolení k nabytí Komodity osvobozené od daně. V opačném případě je Dodavatel oprávněn účtovat Zákazníkovi Cenu včetně všech daní. Pokud Zákazník takto nabytou Komoditu osvobozenou od příslušné daně nebo její část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro její osvobození, případně nabude Komodity bez daně z jiného důvodu, je povinen tuto odebranou Komoditu příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem). Zánik, zrušení či změnu povolení je Zákazník povinen neprodleně písemně oznámit Dodavateli. Zákazník odpovídá Dodavateli za jakékoliv porušení povinnosti (stanovené obecně závaznými právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím Komodity osvobozené od daně), ze kterého Dodavatel vznikne škoda. Zákazník se zavazuje takto vzniklou škodu Dodavateli nahradit.

## 8. PLATEBNÍ PODMÍNKY, ZÁLOHY A VYÚČTOVÁNÍ

8.1. Zákazník je povinen platit Dodavateli v průběhu účtovacího období pravidelné zálohy, jejichž počáteční výše a četnost jsou stanoveny ve Smlouvě. V případě, že výše nebo četnost záloh nejsou ve Smlouvě výslovně sjednány, je Dodavatel oprávněn určit výši nebo četnost záloh přiměřeně k ceně předpokládaného odběru Komodity Zákazníkem v příslušném účtovacím období a současně k ceně za Související služby. Dodavatel je oprávněn počáteční výši a četnost záloh v průběhu smluvního vztahu kdykoliv změnit, pokud má za to, že stávající zálohy již nejsou přiměřené spotřebě nebo Ceně, nebo že dosahovaná spotřeba stanovení záloh dle zavedené praxe Dodavatele a oborových zvyklostí v elektroenergetice a plynárenství vyžaduje.

8.2. Není-li dohodnuto jinak, jsou zálohy splatné ve lhůtách uvedených v platebním kalendáři, oznámení o zálohách nebo při vyúčtování. Není-li dohodnuto či Zákazníkovi oznámeno jinak, jsou zálohy splatné k 15. dni příslušného měsíce. Zákazník je povinen uhradit první zálohu k 15. dni měsíce, ve kterém je zahájena dodávka Komodity, a to i v případě, že dodávka Komodity je zahájena až po 15. dni tohoto měsíce. Dodavatel je oprávněn s ohledem na změny Ceny nebo při nedodržování smlouveného způsobu placení závazků Zákazníkem četnost a splatnost záloh měnit oznámením o zálohách nebo platebním kalendářem. Výši, četnost a splatnost záloh je Dodavatel povinen se Zákazníkem sjednat přiměřeně na základě minulých skutečností spotřeby a u Zákazníka bez předchozí dodávky Komodity přiměřeně k výši předpokládaného odběru Komodity a ceny za Související služby.

8.3. Dodavatel provádí vyúčtování sdružených služeb dodávky Komodity vystavením Faktury. Zákazníkem zaplacené zálohy vztahující se k příslušnému účtovacímu období budou započteny ve Faktuře za takové účtovací období. Průběžné změny záloh nezakládají právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy. Délka fakturačního období, které je vymezeno pravidelnými odečty, činí zpravidla 12 měsíců. Neumožnil-li Zákazník PDS přístup k měřidlu za účelem provedení odečtu nebo nebyl-li odečet proveden z jiného důvodu, je Dodavatel oprávněn určit množství dodané Komodity dle množství dodaného ve srovnatelném období, není-li právním předpisem stanoveno jinak, případně nedojde-li k určení množství dodané Komodity dohodou Smluvních stran. Takto postupuje Dodavatel i v případě, kdy nebyl proveden odečet při změně ceny.

8.4. Dodavatel odešle Fakturu Zákazníkovi neprodleně po jejím vystavení elektronicky e-mailem nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, a to na e-mailovou nebo korespondenční adresu uvedenou ve Smlouvě. Faktura je splatná do 14 dnů od jejího vystavení. Nedoplatek Faktury nebo zálohy zaplacené pod nesprávným variabilním symbolem budou považovány za neuhrazené až do doby, kdy Zákazník objasní Dodavateli účel platby. Přeplatek vrátí Dodavatel Zákazníkovi převedením přeplatku na zálohy po následující účtovací období, nebo vrácením přeplatku Zákazníkovi do doby splatnosti příslušné Faktury na bankovní účet, který Zákazník uvedl ve Smlouvě (popř. na bankovní účet později oznámený Zákazníkem), a to vždy způsobem sjednaným ve Smlouvě. V případě vrácení přeplatku jeho převedením na bankovní účet Zákazníka se za den vrácení přeplatku považuje den vydání příkazu bance Dodavatele. Přeplatek do výše 1 000 Kč nemusí být Zákazníkovi vrácen a může být započten na úhradu záloh v následujícím účtovacím období, a to bez ohledu na způsob vrácení přeplatku sjednaný ve Smlouvě. V případě, že má Dodavatel vůči Zákazníkovi jakoukoli splatnou pohledávku, je oprávněn bez dalšího na základě této dohody použít přeplatek z vyúčtování k zaplacení proti

jeho splatné pohledávce vůči Zákazníkovi. O této skutečnosti Zákazníka písemně vyrozumí. Pokud si Zákazník nevyzvedne přeplatek, je povinen uhradit Dodavateli při opakovaném odeslání náklady s tím spojené. Náklady související s odesláním a doručením jsou pohledávkou za Zákazníkem, kterou je Dodavatel oprávněn započíst podle tohoto odstavce.

8.5. Ostatní platby vyplývající ze Smlouvy, zejména smluvní pokuty, náhrady škod, úroky z prodlení a další náklady a náhrady, budou vyúčtovány zpravidla samostatným daňovým dokladem - fakturou a budou splatné na základě jejich vyúčtování ve lhůtě splatnosti 14 dní, nestanoví-li Dodavatel v konkrétním případě lhůtu delší. Tyto platby mohou být vyúčtovány samostatnou fakturou, případně i v upomínce, výzvě k úhradě, spolu s Fakturou při ročním vyúčtování dodávky Komodity, případně i jinak.

8.6. Jakákoliv platba podle Smlouvy bude prováděna způsobem sjednaným ve Smlouvě; všechny platby se provádějí bezhotovostně v měně CZK, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.

8.7. Platba se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variabilním symbolem) a připsána v předepsané výši na příslušný bankovní účet Dodavatele; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny v příslušné Faktuře. V případě, že se Zákazník číslo účtu Dodavatele prokazatelně nedozvěděl, je povinen vyžádat si jej na zákaznické lince Dodavatele. Tato skutečnost nezpůsobuje odkladný účinek pro splatnost platby. Případně-li poslední den splatnosti na sobotu, neděli nebo svátek, považuje se za poslední den splatnosti nejbližší následující pracovní den.

8.8. Zákazník je povinen poskytnout Dodavateli na jeho žádost jistotu až do výše trojnásobku odpovídající měsíční zálohy a podle sjednaných podmínek, jestliže:

- a) Zákazník v rámci dřívějšího smluvního vztahu uzavřeného mezi Smluvními stranami neplnil své peněžité závazky řádně a včas,
- b) povinnost Zákazníka poskytnout jistotu Dodavateli před započtením dodávky Komodity byla mezi Smluvními stranami sjednána,
- c) je to nezbytné pro zajištění budoucích pohledávek v případě, že Zákazník řádně a včas neplní platební povinnosti podle Smlouvy; v takovém případě slouží jistota jako zajištění pro případ, kdy Zákazník nedodrží smlouvené platební povinnosti a Dodavatel vznikne za Zákazníkem pohledávka po splatnosti.

8.9. Poskytnutí jistoty podle čl. 8.8. písm. a) a b) představuje odkladací podmínku ve vztahu k povinnosti Dodavatele dodat Zákazníkovi Komoditu podle Smlouvy.

8.10. Smluvní strany sjednávají, že Dodavatel je oprávněn jednostranně, bez dalšího na základě této dohody, na složenou jistotu započíst jakoukoli pohledávku Zákazníka, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 14 dní. Oznámení o provedeném zápočtu Dodavatel zašle Zákazníkovi, přičemž je Dodavatel současně oprávněn v oznámení určit lhůtu, ve které je Zákazník povinen doplnit jistotu na původně sjednanou výši; takto určená lhůta nesmí být kratší než 14 dní.

8.11. Dodavatel je povinen jistotu, příp. její část, vrátit Zákazníkovi, jestliže dojde k ukončení Smlouvy a Dodavatel nebude mít vůči Zákazníkovi žádnou pohledávku, a to do 30 dní od vzniku té skutečnosti, která nastane dříve. Zákazník nemá právo na úrok z poskytnuté jistoty.

## 9. REKLAMACE

9.1. Zákazník je oprávněn reklamovat zejména vyúčtování sdružené služby dodávky Komodity, měření spotřeby, případně jiné podstatné skutečnosti související s dodávkou Komodity podle obecně závazného právního předpisu.

9.2. Uplatněná reklamační musí obsahovat zejména:

- a) identifikaci Zákazníka,
- b) identifikační údaje reklamovaného daňového dokladu, včetně čísla daňového dokladu, variabilního symbolu,
- c) EIC/EAN kód a adresu OM,
- d) při reklamaci měření číslo měřidla a zjištěné stavy,
- e) podrobný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamacie, včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamacie,
- f) podpis Zákazníka nebo jeho oprávněného zástupce (včetně listiny dokládající oprávnění jednat v zastoupení).

9.3. Zákazník může reklamaci uplatnit u Dodavatele písemně na adrese: Nerudova 198/36, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové, případně elektronicky na: [info@hrdeckeplynarny.cz](mailto:info@hrdeckeplynarny.cz), nebo telefonicky na zákaznické lince Dodavatele: 604 305 063.

9.4. Reklamační vyúčtování plateb podle Smlouvy musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co Zákazník měl možnost vadu zjistit; uplatněná reklamační nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb.

9.5. Dodavatel reklamaci prošetří a výsledek šetření oznámí Zákazníkovi zasláním písemného vyřízení reklamacie, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamacie. V případě reklamacie související s distribucí Komodity (např. u reklamacie měření spotřeby) se uvedená lhůta prodlužuje o dobu nezbytnou pro vyřizování věci s distributorem. Bude-li reklamační posouzena jako oprávněná, bude provedeno vzájemně vypořádání nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamacie.

## 10. SMLUVNÍ SANKCE

10.1. Pro případ porušení Zákaznických povinností vyplývajících ze Smlouvy a OP, blíže specifikovaných ve Smlouvě, se Zákazník zavazuje uhradit Dodavateli smluvní pokuty ve výši stanovené Smlouvou.

10.2. Ustanovení o smluvních pokutách nemají vliv na samostatný nárok oprávněné Smluvní strany domáhat se náhrady škody a úroku z prodlení. Dodavatel má právo na náhradu škody v plné výši, a to i v rozsahu krytém smluvní pokutou nebo úrokem z prodlení. Celková výše úroků z prodlení není ve smyslu § 1805 odst. 2 OZ limitována výší jistiny.

## 11. UKONČENÍ SMLOUVY

11.1. Každá z Smluvních stran má právo odstoupit od Smlouvy v případech, způsobem a ve lhůtách stanovených zákonem, Smlouvou nebo těmito OP. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně, a to v listinné materializované podobě, a je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně nebo dnem stanoveným v tomto oznámení, nepředchází-li dni doručení. Tím není dotčena možnost prokázat doručení způsobem uvedeným v těchto OP. Odstupující smluvní strana je povinna oznámit odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS. Zákazník je povinen odstoupení adresované Dodavateli zaslat na adresu sídla Dodavatele: Nerudova 198/36, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové.

11.2. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení

smluvních povinností ze strany Zákazníka, kterým se rozumí zejména:

- a) je-li Zákazník v prodlení se zaplacením peněžitého závazku vůči Dodavateli po dobu delší než 14 dnů, zejména v prodlení se zaplacením zálohy, Faktury, smluvní pokuty, úroku z prodlení, náhrady škody, nákladů spojených se zasláním upomínek a dalších plateb,
- b) opakované neplnění smluvních platebních povinností Zákazníka, které nejsou ani po předchozí výzvě splněny,
- c) jestliže Zákazník neposkytne Dodavateli veškerou součinnost nezbytnou k zahájení dodávky, včetně součinnosti nezbytné k zajištění změny dodavatele, na základě uzavřené Smlouvy nebo jestliže Zákazníkem sdělené údaje budou nepravdivé, d) nesložil-li nebo nedoplnil-li Zákazník jistotu v souladu s tímto OP,
- e) právní nebo jiná jednání uskutečněná Zákazníkem, která brání Dodavateli v plnění závazku vyplývajícího ze Smlouvy, včetně provedení změny dodavatele; to neplatí, jedná-li se o oprávnění Zákazníka vyplývající ze zákona,
- f) dojde-li k neoprávněnému odběru Komodity podle EZ nebo dochází-li na straně Zákazníka v důsledku odběru Komodity bez právního důvodu k bezdůvodnému obohacení,
- g) je-li po dobu delší, než 30 (třicet) dnů přerušena dodávka Komodity, a to pro nečinnost nebo pro neplnění povinností Zákazníka,
- h) poruší-li Zákazník podstatným způsobem jiné povinnosti vyplývající ze Smlouvy, OP nebo platných právních předpisů,
- i) poruší-li Zákazník jakoukoli povinnost, následkem čehož vznikne Dodavateli škoda.

11.3. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Dodavatele, kterým se rozumí zejména:

- a) jestliže Dodavatel bezdůvodně ukončí dodávky Komodity nebo neposkytne nebo nezajistí Související služby,
  - b) je-li Dodavatel v prodlení se zaplacením splatné pohledávky Zákazníka za Dodavatelem po dobu delší než 14 dnů po doručení výzvy Zákazníka k úhradě,
  - c) poruší-li Dodavatel jiným podstatným způsobem povinnosti zvlášť specifikované ve Smlouvě, OP nebo platných právních předpisech.
- 11.4. Zákazník v postavení spotřebitele je oprávněn v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 OZ od Smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoli sankce do 14 dnů ode dne uzavření této Smlouvy, byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem. Pro tento případ Zákazník potvrzuje, že od Dodavatele převzal poučení o právu na odstoupení od Smlouvy a vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy. K odstoupení může Zákazník využít formulář, který je dostupný na [www.hrdeckeplnyarny.cz/dokumenty](http://www.hrdeckeplnyarny.cz/dokumenty).

11.5. Každá ze Smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy, je-li vydáno rozhodnutí o úpadku druhé smluvní strany, nebo jestliže byl insolvenční návrh vůči druhé smluvní straně zamítnut pro nedostatek majetku.

11.6. Smluvní strany sjednávají, že odstoupením od Smlouvy kteroukoli ze Smluvních stran podle čl. 11. OP nezániká Zákazníkovi povinnost uhradit cenu za již poskytnutá plnění a jakékoli sankce a poplatky vzniklé v souvislosti se Smlouvou.

11.7. V případě, že žádá ze Smluvních stran nedoručí ve lhůtě 3 měsíců přede dnem uplynutí doby trvání Smlouvy písemně oznámení druhé smluvní straně, že trvá na ukončení Smlouvy k uvedenému datu, Smlouva se automaticky prodlužuje vždy o původně sjednanou dobu trvání Smlouvy, a to i opakovaně (dále jen „**Prolongace**“).

11.8. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou může kterákoli ze Smluvních stran písemně v listinné materializované podobě vypovědět, přičemž výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

11.9. V případě Smlouvy, kterou při změně dodavatele uzavřel Zákazník v postavení spotřebitele s Dodavatelem distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, je Zákazník oprávněn bez sankce vypovědět, a to písemně v listinné materializované podobě ve lhůtě do 15. dne po zahájení dodávky Komodity. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána Dodavateli. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

11.10. Smluvní strany sjednávají, že Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou Smluvních stran, a to zejména v případě, že:

- a) dochází k ukončení odběru Komodity v OM z důvodu změny sídla, bydliště, převodu nemovitosti apod. na straně Zákazníka, přičemž Zákazník je povinen tuto skutečnost věrohodným způsobem doložit (např. výpis z katastru nemovitostí, úředně ověřenou kupní smlouvou či úředně ověřenou nájemní smlouvou); žádost o ukončení Smlouvy dohodou musí být podána bez zbytečného odkladu po uskutečnění takové změny a součástí změny nesmí být zřízení služebnosti bytu či obdobného věcného břemena užívání nemovitosti ve prospěch Zákazníka,
- b) Zákazník uzavře s Dodavatelem smlouvu v místě jeho nového sídla, bydliště, či na adrese jeho nové nemovitosti apod., a to s parametry stejnými nebo obdobnými parametřům obsaženým ve Smlouvě,
- c) Zákazník zajistí, že nový vlastník dotčeného OM uzavře s Dodavatelem novou smlouvu ve vztahu k tomuto OM, a to s parametry stejnými nebo obdobnými parametřům obsaženým ve Smlouvě,

11.11. Na ukončení Smlouvy dohodou podle čl. 11.10. není právní nárok a každou žádost Dodavatel posoudí individuálně.

11.12. Změna osoby Zákazníka v daném OM bez přerušení dodávky a bez změny Dodavatele (tzv. přepis odběrného místa) je podmíněna řádným ukončením předchozího smluvního vztahu a vyrovnáním veškerých závazků Zákazníka vůči Dodavateli, jinak je Dodavatel oprávněn tuto změnu odmítnout.

11.13. Opustí-li Zákazník OM bez platného ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem, nemá tato skutečnost vliv na povinnosti Zákazníka poskytovat Dodavateli peněžité plnění ze Smlouvy vznikající až do doby platného ukončení smluvního vztahu. Ukončení Smlouvy nemá vliv na trvání dosud nesplněných peněžitých povinností Smluvních stran vzniklých za doby jejího trvání.

11.14. Dodávka Komodity je vždy ukončena provedením odečtu, který zajišťuje PDS dle zvláštního právního předpisu, v požadovaném termínu, není-li dohodnuto jinak. Zákazník je povinen zaplatit cenu dodávané Komodity do okamžiku ukončení dodávky.

11.15. Zákazník je povinen umožnit Dodavateli či příslušnému PDS demontáž měřidla. V případě nesplnění této povinnosti je Zákazník povinen zaplatit Dodavateli poplatek dle aktuálního Ceníku poplatků.

## 12. ZVÝŠENÍ CENY A ZMĚNY OP

12.1. Dodavatel má právo jednostranně zvýšit Cenu nebo změnit tyto OP. Dodavatel je oprávněn jednostranně zvýšit Cenu zejména z důvodu změny na trzích s

Komoditou, změny v pořizovacích cenách Komodity, změny v účelně vynaložených nákladech Dodavatele, změny substitučních Komodit či jejich cen, a dále z důvodu změny měnových nebo kurzových a případně jiných makroekonomických či mikroekonomických změn majících důležitý význam pro Dodavatele. Dodavatel je oprávněn jednostranně změnit tyto OP zejména z důvodu legislativních změn, změny rozhodovací a výkladové praxe příslušných státních orgánů a orgánů Evropské unie, změn technologického, provozního či organizačního charakteru (včetně změn v obchodní strategii a/nebo obchodním vedení) na straně Dodavatele či PDS, změny v rozsahu služeb poskytovaných Zákazníkovi, změny podmínek na trhu s Komoditami, a dále z důvodu zajištění optimalizace a vyváženosti smluvního vztahu se Zákazníkem. Dodavatel oznámí Zákazníkovi zvýšení Ceny nebo změnu OP nejpozději třicátý den přede dnem jejich účinnosti tak, že zveřejní zvýšení Ceny, nové Ceníky a změny OP, příp. nové OP, v souladu s EZ. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel je oprávněn učinit oznámení podle předchozí věty kteroukoli z dohodnutých forem podle těchto OP, zejména písemně v listinné podobě, e-mailem, sms zprávou, případně oznámením na internetových stránkách [www.hrdeckeplnyarny.cz](http://www.hrdeckeplnyarny.cz) nebo ústně prostřednictvím telefonu, přičemž Dodavatel je oprávněn takové oznámení spojit s jiným úkonem (např. oznámením o zálohách či vyúčtování). Zákazník je povinen průběžně sledovat oznámení pro Zákazníky na internetových stránkách a na kontaktních místech Dodavatele.

12.2. Nesouhlasí-li Zákazník se zvýšením Ceny nebo změnou OP zveřejněných podle čl. 12.1. těchto OP, je oprávněn bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce od Smlouvy odstoupit, a to nejpozději desátý den přede dnem nabytí účinnosti oznámeného zvýšení Ceny nebo změny OP. V takovém případě je odstoupení účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo Dodavateli doručeno, neurčí-li Zákazník pozdější den účinnosti odstoupení.

12.3. V případě, že Dodavatel neoznámí Zákazníkovi zvýšení Ceny nebo změnu OP spolu s poučením o právu od Smlouvy odstoupit nejpozději třicátý den přede dnem jejich účinnosti, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce od Smlouvy odstoupit do 3 měsíců od zvýšení Ceny nebo změny OP. Bude-li odstoupení uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti zvýšení Ceny nebo změny OP a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení Dodavateli doručeno.

12.4. Právo na odstoupení od Smlouvy z důvodu jednostranného zvýšení Ceny nebo změny OP Dodavatelem se neuplatní (vedle ostatních případů uvedených v těchto OP), jestliže:

- a) dochází ke změně OP v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závaznými právními předpisy,
  - b) dochází k jiným změnám cen (včetně daní a poplatků) než ke zvýšení Ceny v důsledku obchodního rozhodnutí Dodavatele,
  - c) dochází ke změnám cen služeb, jejichž využití Zákazníkem není nutnou podmínkou pro naplnění účelu Smlouvy, a tudíž takové jejich změny nelze považovat za změny smluvních podmínek,
  - d) se jedná o nově stanovenou cenu při Prolongaci doby trvání Smlouvy po uplynutí původně sjednané doby trvání Smlouvy či předchozí Prolongace, která byla zveřejněna v souladu se Smlouvou nejpozději ke dni, který předchází dni, ve kterém počíná běžet lhůta pro oznámení Zákazníka o tom, že trvá na ukončení Smlouvy na dobu určitou v aktuálně platném termínu jejího ukončení, a Zákazník tak měl možnost se s ní seznámit a učinit rozhodnutí, zda chce ve Smlouvě na dobu určitou pokračovat; v daném případě nedochází ke zvýšení ceny ani ke změně jiných smluvních podmínek ve smyslu EZ v průběhu aktuálně platné doby trvání Smlouvy.
- 12.5. Podle dohody Smluvních stran se za změnu OP nepovažuje úprava OP, jejíž důsledkem není změna smluvních podmínek dodávky ve smyslu materiálního vymezení práv a povinností Smluvních stran. Taková úprava OP nezakládá právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy (úprava může spočívat např. ve změně obchodní firmy, sídla či právní formy Dodavatele, jeho doručovacích adres nebo taktických údajů, opravě zjevných chyb v psaní apod.)

## 13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

13.1. Dodavatel zpracovává osobní údaje Zákazníka (dále také jako „subjekt údajů“) v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecně nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen „GDPR“.

13.2. Dodavatel vystupuje jako správce osobních údajů a Zákazník jej může v souvislosti se zpracováváním osobními údaji kontaktovat na adrese jeho sídla: Nerudova 198/36, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové.

13.3. Dodavatel zpracovává osobní údaje Zákazníka, které mu Zákazník v souvislosti s uzavřením Smlouvy poskytl, na základě čl. 6 odst. 1 písm. a), b), c) a f) GDPR, a z důvodu souhlasu se zpracováním osobních údajů Zákazníka uděleného Zákazníkem, z důvodu nezbytnosti pro splnění Smlouvy uzavřené mezi Dodavatelem a Zákazníkem, z důvodu nezbytnosti pro splnění právních povinností Dodavatele, jakož i z důvodu nezbytnosti pro ochranu oprávněných zájmů Dodavatele. Dodavatel osobní údaje zpracovává a shromažďuje za účelem uzavření Smlouvy, poskytování plnění podle Smlouvy a k jejímu ukončení, dále za účelem případného vymáhání nároků vyplývajících ze Smlouvy, jakož i pro účely vymezené v uděleném souhlasu.

13.4. Zakládá-li se zpracování osobních údajů na souhlasu Zákazníka, má Zákazník právo svůj souhlas pro budoucí zpracování kdykoli odvolat. Zákazník má právo požadovat opravu svých osobních údajů, má právo k nim přistupovat. V případě, že se zpracování osobních údajů nesouhlasí, má právo vůči Dodavateli podávat námitky, podávat žádosti na omezení zpracování, obračeset se na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7 Holešovice, či na soudy s nárokem poskytnutí ochrany včetně požadavku na náhradu škody.

13.5. Veškeré informace o zásadách zpracování osobních údajů včetně práv Zákazníka jsou dostupné na internetových stránkách [www.hrdeckeplnyarny.cz/dokumenty](http://www.hrdeckeplnyarny.cz/dokumenty) v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

## 14. DORUČOVÁNÍ

14.1. Jakékoliv písemnosti mezi Smluvními stranami, včetně právních jednání, Faktur a dalších vyúčtování, upomínek, výzev, oznámení, žádostí o změnu Smlouvy, jakož i dalších dokumentů a korespondence (dále jen „**Písemnosti**“) budou doručovány osobně, prostřednictvím poskytovatelů poštovních služeb nebo elektronicky e-mailem, a to na sjednanou doručovací adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, případně jiným způsobem dohodnutým mezi Smluvními stranami.

Toto ustanovení se nevztahuje na písemná právní jednání vedoucí k ukončení Smlouvy dle čl. 11 těchto OP. Dodavatel je oprávněn zasílat Zákazníkovi Písemnosti spolu s Fakturami, oznámeními o zálohách, příp. i jinými dokumenty, a to i jako nedílnou součást takových dokumentů.

14.2. Nestanoví-li tyto OP v jednotlivém případě jinak, Písemnosti adresované druhé smluvní straně se považují za doručené:

a) v případě osobního doručení dnem předání adresátovi, resp. jeho odpovědné osobě,

b) v případě doručování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na sjednanou doručovací adresu 5. den ode dne jejich prokazatelného odeslání, nepokáže-li smluvní strana, která má na tom právní zájem, doručení dřívější; Smluvní strany výslovně sjednávají, že za dostatečný důkaz o odeslání Písemnosti bude považován zápis o podání zásilky u poskytovatele poštovních služeb, přičemž prokázání skutečného doručení Písemnosti nebude třeba,

c) elektronicky e-mailem na sjednanou e-mailovou adresu dnem doručení do e-mailové schránky vyznačené v protokolu o doručení, který je jeho součástí,

d) v případě odeslání formou zprávy SMS potvrzením na mobilní telefon odesílatele o doručení zprávy SMS na mobilní telefon adresáta, pokud bude zpráva přijata v pracovní den do 17.00 hod., a v opačném případě následující pracovní den po pracovním dnu, kdy byla zpráva odeslána.

14.3. Právní účinky doručení Písemnosti má i odmítnutí převzetí zásilky. Písemnosti se považují za doručené dnem, kdy se vrátí zpět Dodavateli jako nedoručitelné (zejm. v důsledku neoznámení nové aktuální adresy adresáta).

14.4. Písemnosti doručované Zákazníkem Dodavateli musí být doručeny na adresu: Nerudova 198/36, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové.

14.5. Pro účely komunikace s Dodavatelem může Zákazník použít zejména tyto kontakty: webové stránky: [www.hrdeckeplnarny.cz](http://www.hrdeckeplnarny.cz); e-mail: [info@hrdeckeplnarny.cz](mailto:info@hrdeckeplnarny.cz); zákaznická linka: 604 305 063. Hovorné, jakož i náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dálku, budou zpoplatněny dle tarifu poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého Zákazníkem.

14.6. Dodavatel může Zákazníka kontaktovat telefonicky, prostřednictvím SMS nebo jinými technickými prostředky umožňujícími komunikaci na dálku (zejména e-mailem).

14.7. Zákazník se zavazuje udržovat své kontaktní údaje aktuální a v případě jejich změny o tom Dodavatele neprodleně informovat. Zákazník odpovídá za správnost a úplnost údajů uvedených ve Smlouvě, včetně kontaktních údajů.

## 15. ŘEŠENÍ SPORŮ, ROZHODNÉ PRÁVO A DALŠÍ USTANOVENÍ

15.1. Smluvní strany se tímto zavazují řešit případné spory vyplývající ze Smlouvy nejprve smírnou cestou, zejména se zavazují poskytnout si součinnost nezbytnou k vyjasnění sporných skutečností prostřednictvím vzájemné komunikace. K rozhodování soudních sporů s mezinárodním prvkem je místně příslušný soud podle sídla Dodavatele. Rozhodným právem pro případ sporu mezi Smluvními stranami je vždy právo České republiky.

15.2. Zákazník v postavení spotřebitele bere na vědomí, že orgánem oprávněným k mimosoudnímu řešení sporů mezi Zákazníkem a Dodavatelem, jakož i k přijímání stížností Zákazníka, je Energetického regulačního úřadu, Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)).

15.3. Zákazník v postavení spotřebitele bere na vědomí, že práva spotřebitele energií a informace o uplatnění těchto práv shrnuje tzv. Kontrolní seznam evropského spotřebitele energie vypracovaný Evropskou Komisí. Uvedený dokument je k dispozici na internetových stránkách [www.hrdeckeplnarny.cz/casto-kladene-dotazy/](http://www.hrdeckeplnarny.cz/casto-kladene-dotazy/), a dále na [www.eru.cz](http://www.eru.cz).

15.4. Zákazník tímto uděluje Dodavateli výslovný souhlas s převodem práv a povinností ze Smlouvy nebo její části na třetí osobu, zejména (nikoli však pouze) je-li to zapotřebí z důvodu zajištění dodávek Komodity Zákazníkovi za podmínek podle Smlouvy a těchto OP, případně též z důvodu zajištění bezpečnosti a spolehlivosti dodávky Komodity. V takovém případě je Dodavatel povinen převod práv a povinností ze Smlouvy nebo její části oznámit Zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

15.5. Zákazník se zavazuje informovat Dodavatele o změnách skutečností uvedených ve Smlouvě, jakož i o změnách ve svých právních poměrech nebo identifikačních údajích, které mají nebo mohou mít vliv na plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy, a to neprodleně, nejpozději však do 30 dnů od okamžiku, kdy nastaly.

## 16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1. Práva a povinnosti Smluvních stran se řídí ustanoveními OZ, EZ a příslušnými prováděcími právními předpisy, Smlouvou, těmito OP, Ceníkem, Ceníkem poplatků, Pravidly pro provozování distribuční soustavy a Podmínkami distribuce komodit vydanými příslušným PDS.

16.2. Zákazník, který je spotřebitelem, potvrzuje, že před uzavřením Smlouvy obdržel předmluvní informace, seznámil se s jejich obsahem a souhlasí s nimi, přičemž nemá žádné výhrady a nevznáší žádné podněty k úpravě Smlouvy či OP.

16.3. Zákazník, který je spotřebitelem, výslovně prohlašuje, že mu před sjednáním Smlouvy byly Dodavatelem poskytnuty informace podle ustanovení § 1811 OZ, a dále informace podle ustanovení § 1820 OZ, je-li Smlouva uzavírána způsobem stanoveným v § 1820 OZ. Zákazník dále prohlašuje, že byl před podpisem Smlouvy Dodavatelem řádně obeznámen s podmínkami Smlouvy, OP, právy a závazky ze Smlouvy a OP plynoucími, dále byl řádně upozorněn a seznámen s možností odstoupení od Smlouvy, jakož i se způsobem uplatnění práva na odstoupení, dále s předmětem dodávky, Ceníkem a Ceníkem poplatků. Vlastnoručním podpisem na Smlouvě Zákazník zároveň výslovně stvrzuje, že nemá připomínek k obsahu Smlouvy, OP, Ceníku ani Ceníku poplatků a ani k těmito dokumentům nevznáší žádný protínávrh.

16.4. Tyto OP jsou platné od 8.1.2019 a vztahují se a jsou účinné pro nové smlouvy uzavřené ode dne 8.1.2019.