

## Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky pro produkt Energie jinak (dále jen "VOP")

Rodinná energie a.s.

IČ 060 48 609

se sídlem Litomyšl – Město, Na Lánech 764, PSČ 570 01

zapsaná u Krajského soudu v Hradci Králové pod sp.zn. B 3562

(dále jen "dodavatel")

### ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ

Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na smluvní vztahy ze smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo sdružených službách dodávky zemního plynu (dále jen „smlouva“) uzavřených mezi zákazníkem a společností Rodinná energie a.s., se sídlem Na Lánech 764, Litomyšl-Město, 570 01 Litomyšl, IČO: 06048609, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 3562 (dále jen „dodavatel“), pro obchodní produkt „Energie jinak“.

### ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

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

Dodávka elektřiny je splněna přechodem elektřiny z distribuční soustavy přes měřicí zařízení do zákaznickova odběrného místa uvedeného ve smlouvě. Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z distribuční soustavy přes měřicí zařízení do zákaznickova odběrného místa v předávacím místě uvedeném ve Smlouvě. Dodávka nezačne dříve, než bude odběrné místo uvedené ve smlouvě způsobilé k dodávce.

Dodavatel nad rámec povinností sjednaných ve smlouvě přebírá za zákazníka odpovědnost za odchylku od okamžiku zahájení dodávek komodity.

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

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

### CENA

Ceny za dodávku komodity se stanoví pro každou hodinu dodávky elektřiny a každý den dodávky plynu zvlášť, přičemž cena každé hodiny/dne se rovná ceně stanovené implicitní aukcí na denním/vnitrodenním trhu zajišťovaným operátorem trhu. Blíže informace o ceně dodávky komodity a ceně za sdružené služby dodávky komodity jsou stanoveny ve smlouvě nebo v Ceníku, který je dostupný na webových stránkách dodavatele ([www.rodinna-energie.cz](http://www.rodinna-energie.cz)).

Není-li ve smlouvě dojednáno jinak, dodavatel je oprávněn jednostranně měnit výši své marže, která je obsažena v celkové ceně za dodávku komodity. O takové změně ceny bude dodavatel informovat uveřejněním nového ceníku na svých webových stránkách a dotčené zákazníky rovněž uvědomí prostřednictvím e-mailové nebo korespondenční adresy uvedené ve smlouvě. Výkyvy ceny dodávky komodity, která je určována implicitní aukcí, nelze považovat za změnu ceny ve smyslu ust. § 11a zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „energetický zákon“).

### ZÁLOHY A FAKTURACE

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

Uhrazené zálohy, skutečně poskytnuté dodávky (zjištěné příslušným distributorem při odečtu stavu měřících zařízení) a skutečně poskytnuté sdružené služby dodávky komodity jsou zúčtovány ve faktuře vystavené dodavatelem za uběhlé fakturační období. Dodavatel zákazníkovi fakturu doručí na e-mailovou nebo korespondenční adresu uvedenou ve smlouvě. Není-li ve faktuře stanoven termín pozdější, činí splatnost faktury 15 dnů od jejího doručení a termínem úhrady faktury se rozumí den připsání částky na účet dodavatele. V případě přeplatku zákazník určí, zda chce tento vrátit nebo převést jako zálohu na další fakturační období pokud si zákazník nezvolí, vyplati dodavatel přeplatek na bankovní účet nebo složenkou. Platbu provedenou bez účelového určení je oprávněn dodavatel započíst na kteroukoli splatnou pohledávku za zákazníkem, který platbu provedl. Fakturační období je zpravidla 12 měsíců, resp. odpovídá době mezi jednotlivými odečty stavů měřících zařízení.

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

### KOMUNIKACE A REKLAMACE

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

Reklamací je zákazník oprávněn uplatnit vždy elektronicky na e-mailovou adresu [info@rodinna-energie.cz](mailto:info@rodinna-energie.cz) nebo telefonicky na tel. č. +466 444 444. Obsahem reklamací musí vždy být identifikační údaje zákazníka, číslo uzavřené smlouvy, identifikace odběrného místa a přesný popis důvodu reklamací. Reklamovat je možné nesprávné vyúčtování ve faktuře, jakož i jiné vady a pochybení při dodávce komodity nebo v rámci poskytování sdružených služeb

dodávky komodity. Zákazník je povinen provést reklamaci vždy bez zbytečného odkladu po zjištění vady; k opožděné uplatněným reklamacím nebude dodavatel přihlížet.

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

### UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou 2 roky. Doba určitá, na kterou se smlouva sjednává, začíná prvním dnem zahájení dodávky komodity. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a zákazník ve lhůtě nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, neoznámí písemně dodavateli, že trvá na jejím ukončení, smlouva se automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla původně uzavřena, a to i opakovaně. Od smlouvy lze odstoupit bez zbytečného odkladu poté, co se odstupující dozví o jejím podstatném porušení druhou smluvní stranou. Podstatným porušením smlouvy dodavatelem se rozumí zejména bezdůvodné přerušení dodávky komodity, neuhrazení splatného závazku ani na základě písemné výzvy s dodatečnou lhůtou k plnění a nezajištění sdružených služeb dodávky komodity. Podstatným porušením smlouvy zákazníkem se rozumí zejména neoprávněný odběr komodity v odběrném místě uvedeném ve smlouvě a opakované neuhrazení splatného závazku ani na základě písemné výzvy s dodatečnou lhůtou k plnění. Odstoupení od smlouvy pro její podstatné porušení musí být odůvodněno.

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

Jestliže zákazník způsobí ukončení smlouvy sjednané na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla sjednána (vč. případné prodloužení), je povinen uhradit dodavateli pokutu ve výši 2.000 Kč. Pokutu zákazník nehradí, pokud odstoupil od smlouvy nebo ji vypověděl ze zákonných důvodů (zejména dle ust. § 11a energetického zákona apod.).

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

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

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

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

### ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

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

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

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

K odstoupení od smlouvy či výpovědi smlouvy může zákazník využít formuláře dostupné na webových stránkách dodavatele ([www.rodinna-energie.cz](http://www.rodinna-energie.cz)). K doručení odstoupení od smlouvy či výpovědi smlouvy může zákazník využít e-mailové adresy dodavatele: [info@rodinna-energie.cz](mailto:info@rodinna-energie.cz).

Není-li ve smlouvě uvedena e-mailová adresa zákazníka, pak dodavatel se zákazníkem komunikuje v listinné formě a plní své informační povinnosti prostřednictvím doporučené listovní zásilky na korespondenční adresu uvedenou ve smlouvě, případně prostřednictvím SMS zprávy, umožňuje-li to povaha sdělovaných informací.

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

Za účelem plnění smlouvy udílí zákazník dodavateli souhlas se zpracováním osobních údajů. Dodavatel je zpracováním osobních údajů zákazníka a rovněž zpracovává jeho kontaktní a další údaje. Účelem zpracování údajů je vyloučné poskytování dodávek komodity a sdružených služeb dodávky komodity. Kompletní informace o ochraně osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách dodavatele: [www.rodinna-energie.cz](http://www.rodinna-energie.cz).

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 01.08.2020 pro smlouvy s produktovou řadou Energie jinak.