

Všeobecné obchodní podmínky společnosti General Energy a.s. pro dodávky elektřiny a zemního plynu („VOP“)

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Tyto VOP upravují právní vztahy založené mezi společností General Energy a.s., se sídlem Mariánské náměstí 617/1, Komárov, 617 00 Brno, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 7926, IČO: 069 35 427 („Obchodník“) a spotřebitelem či podnikatelem na straně druhé jako osobou, která nakupuje elektřinu a/nebo zemní plyn pro své vlastní konečné užití v odběrném místě, (dále jen „Zákazník“), na základě smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny ze sítě nízkého napětí („NN“) a/nebo zemního plynu („Smlouva“), nebo nabídky k uzavření Smlouvy učiněné Zákazníkem.
2. Obchodník je v rozsahu udělených licencí oprávněn dodávat elektřinu a zemní plyn. Tyto VOP jsou vydány Obchodníkem ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění („Občanský zákoník“), a § 11a odst. 1 zákona č. 458/2000 Sb., energetického zákona, v platném znění („Energetický zákon“).
3. Právní vztahy založené Smlouvou a těmito VOP se řídí zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, Energetickým zákonem a jeho prováděcími předpisy v platném znění, dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění („Zákon o ochraně spotřebitele“), zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění („Zákon o ochraně osobních údajů“), nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („GDPR“), zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a dalšími souvisejícími právními předpisy. Tyto VOP mají přednost před dispozitivními ustanoveními Občanského zákoníku a podléhají, z důvodů uvedených níže, možnosti změny.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že v rámci smluvního vztahu mezi Obchodníkem a Zákazníkem, zejména pak v rámci Smlouvy a těchto VOP, jsou užívány odborné, technické a právní termíny a že tyto termíny jsou definovány zvláštními právními předpisy, zejména pak Energetickým zákonem, jeho prováděcími předpisy, Pravidly provozování přenosové soustavy a Pravidly provozování distribuční soustavy (dále jen „Pravidla“), ke které je Zákazník připojen.
5. Smluvní strany se zavazují při plnění Smlouvy a VOP postupovat v souladu s platným a účinným zněním Pravidel provozování přenosové soustavy, Pravidel a příslušnými předpisy vydávanými Operátorem trhu (dále jen „OTE“), které schvaluje Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“).
6. V případě změn těchto dokumentů bude pro postup Smluvních stran rozhodující znění, které je účinné v den, kdy je plnění prováděno, a v případě prodloužení s plněním v den, kdy plnění mělo být provedeno, pokud není v těchto dokumentech uvedeno jinak. Smluvní strany zároveň prohlašují, že jsou jim uvedené dokumenty známy, a to včetně místa jejich seznámení (webové stránky jejich vydavatelů).

Článek II. Smlouva

Uzavření Smlouvy

1. Smlouva mezi Zákazníkem a Obchodníkem je uzavřena na základě návrhu Smlouvy podepsaného Zákazníkem a přijetí tohoto návrhu ze strany Obchodníka. Platí, že návrh Smlouvy byl ze strany Obchodníka přijat a Smlouva je uzavřena v případě, že (i) Obchodník zašle Zákazníkovi nejpozději ke dni sjednaného zahájení dodávek oznámení či učiní jiné právní jednání, ze kterého bude přijetí návrhu Smlouvy patrné (např. vystavení zálohové faktury, zahájením dodávek apod.) nebo (ii) uplynutím lhůty 30 dnů ode dne podpisu návrhu Smlouvy Zákazníkem, pokud v této lhůtě nebude Zákazníkovi doručeno oznámení o odmítnutí návrhu Smlouvy ze strany Obchodníka. Návrh Smlouvy je Obchodník oprávněn odmítnout z jakéhokoliv důvodu či bez uvedení důvodu. Pro vyloučení pochybností Obchodník výslovně stanoví, že Smlouva může být uzavřena výlučně způsobem uvedeným v tomto odstavci a jakákoli prezentace služeb Obchodníka reklamou v jakémkoliv formě není návrhem k uzavření Smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku.

2. Zákazník vyplněním a podepsáním návrhu Smlouvy (i) prohlašuje a zaručuje, že veškeré údaje vyplněné do návrhu Smlouvy nebo poskytnuté Obchodníkovi (nebo jeho obchodnímu zástupci) za účelem uzavření či plnění Smlouvy, tj. zejména identifikační a kontaktní údaje Zákazníka nebo jeho odběrných míst, jsou pravdivé a úplné a (ii) uděluje Obchodníkovi souhlas k jejich ověření. Pokud bude za účelem ověření některých výše uvedených údajů zapotřebí plná moc Zákazníka, zavazuje se Zákazník Obchodníkovi tuto plnou moc vystavit.

3. Osobní údaje Zákazníka jsou zpracovávány v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, jakož i GDPR, v rozsahu a způsobem, který je uveden v informacích o zpracování osobních údajů. Smlouva může být uzavřena pouze v českém jazyce. Smlouva je ze strany Obchodníka archivována po dobu uvedenou v informacích o zpracování osobních údajů a na základě žádosti Zákazníka je možné ji Zákazníkovi poskytnout.

Předmět Smlouvy

4. Obchodník se na základě Smlouvy zavazuje dodávat plyn do každého odběrného místa (dále jen „OM-plyn“) sjednaného ve Smlouvě v požadovaném množství, max. však do 4 200 MWh/rok, s jakostí specifikovanou příslušnou legislativou v platném znění, zajistit na vlastní jméno a účet přepravu, uskladnění a distribuci plynu a umožnit Zákazníkovi nabytí vlastnické právo k odebranému plynu a Zákazník se zavazuje odebraný plyn převzít do svého vlastnictví a zaplatit dohodnutou konečnou cenu (dále jen „Konečná cena-plyn“). Obchodník se dle Smlouvy zavazuje dodávat elektřinu ze sítě NN do každého odběrného místa (dále jen „OM-elektřina“) sjednaného ve Smlouvě v požadovaném množství, s jakostí specifikovanou příslušnou legislativou v platném znění, zajistit na vlastní jméno a účet dopravu elektřiny a související služby, a umožnit Zákazníkovi nabytí k odebrané elektřině vlastnické právo a Zákazník se zavazuje odebranou elektřinu převzít do svého vlastnictví a zaplatit dohodnutou konečnou cenu (dále jen „Konečná cena-elektřina“).
5. Obchodník přebírá v souladu s obecně závaznými právními předpisy odpovědnost za odchylku vůči operátorovi trhu u OM-plyn/elektřina Zákazníka, ve kterých je jediným dodavatelem. Tuto povinnost Obchodník nemá po dobu, po kterou Zákazník umožnil dodávku a odběr plynu a/nebo elektřiny v odběrných místech, které jsou předmětem Smlouvy, jiné osobě než Obchodníkovi.
6. Povinnost Obchodníka dodat plyn a/nebo elektřinu a umožnit Zákazníkovi nabytí vlastnické právo je splněna přechodem požadovaného množství plynu a/nebo elektřiny obchodním/obchodními měřidlem/měřidly (dále jen „Měřidlo/Měřidla“) v OM-plyn/elektřina Zákazníka, které připojil příslušný provozovatel distribuční soustavy (dále jen „PDS“).

Účinnost Smlouvy

7. Smluveným dnem zahájení dodávky plynu a/nebo elektřiny nabývá Smlouva účinnosti, a to s výjimkou těch ustanovení, které mají být z povahy věci účinná od okamžiku uzavření Smlouvy, příp. již od okamžiku podpisu návrhu Smlouvy Zákazníkem, zejména se jedná ustanovení čl. II. odst. 1. a 2. (které jsou účinné již v okamžiku podpisu návrhu Smlouvy Zákazníkem), ustanovení tohoto a následujícího odstavce VOP a všech dalších ustanovení týkajících se uzavření, účinnosti, trvání a změn Smlouvy, platebních podmínek, sankcí za neplnění již účinných povinností, zpracování osobních údajů, součinnosti (zejména při změně stávajícího dodavatele) apod.
8. Dodávka a odběr plynu a/nebo elektřiny se považuje za zahájenou prvním dnem faktického uskutečnění dodávek a odběru v 06:00 hodin SEČ (plyn) nebo v 00:00 hodin SEČ (elektřina) nebo osazením Měřidla příslušným PDS („Datum zahájení dodávky“). Zákazník se zavazuje ukončit co nejdříve, a to nejpozději k Datu zahájení dodávky, všechny dotčené stávající smluvní vztahy s předcházejícím dodavatelem, pokud k tomu nezplnomocní Obchodníka. V případě, že Zákazník v rámci Smlouvy požaduje zahájení dodávky dříve, než je z jeho strany možné smluvní vztahy s předcházejícím dodavatelem jednostranně ukončit, zavazuje se obstarat jejich ukončení v nejbližším možném termínu.

Článek III. Dodací podmínky a měření

1. Odebrané množství plynu a/nebo elektřiny bude měřeno Měřidlem/Měřidly, které jsou v majetku PDS, k jehož distribuční soustavě je/jsou připojeno/připojena OM-plyn/elektřina Zákazníka, kdy počáteční stav/stavy Měřidla/Měřidel stanoví PDS v souladu s jím stanovenými podmínkami PDS (dále jen „PPDS“).
2. Měření dodávek plynu a/nebo elektřiny včetně vyhodnocování, předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky plynu a/nebo elektřiny je zajišťována příslušným PDS. Naměřený objem plynu bude v souladu s platnými právními předpisy přepočítáván na vztažné podmínky a energii vyjádřenou v kWh, resp.

v MWh. O druhu, velikosti, umístění a skladbě Měřidla/Měřidel rozhoduje příslušný PDS.

3. Zařazení do cenového pásma a rozdělení spotřeby do jednotlivých měsíců stanovuje PDS v souladu s energetickou legislativou v platném znění.
4. Fakturační období u plynu je období mezi fyzickými odečty stavů Měřidla/Měřidel pro fakturaci, které zajišťuje a provádí PDS, a to v termínech dle platných PPDS. Fakturační období u elektřiny je období mezi fyzickými odečty stavů Měřidla/Měřidel pro fakturaci, které zajišťuje a provádí PDS, a to v termínech dle platných PPDS. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k Měřidlu/Měřidlům a nesdělí-li ověřitelné údaje o naměřeném množství plynu a/nebo elektřiny PDS nebo Obchodníkovi do 3 pracovních dnů od doručení výzvy k nahlášení stavů Měřidla/Měřidel dle čl. VI. odst. 2 písm b) a c) VOP, vyúčtuje Obchodník spotřebu plynu a/nebo elektřiny odhadem dle podkladů PDS. Stejným způsobem je Obchodník oprávněn vyúčtovat spotřebu plynu a/nebo elektřiny v případě poruchy Měřidla/Měřidel. V případě změny Ceny za plyn a/nebo elektřiny nebo Ceny za distribuci u plynu a/nebo elektřiny nemusí Obchodník zajistit provedení zvláštních odečtů a při stanovení odebraného množství plynu a/nebo elektřiny bude postupováno dle platné legislativy. Zákazník je oprávněn požádat mimo shora uvedené termíny o mimořádnou fakturaci, která je Obchodníkem zpoplatněna dle platného ceníku služeb zveřejněného na webových stránkách Obchodníka (dále jen „Ceník služeb“), a která může být ze strany Obchodníka provedena ve vztahu k plynu k jakémukoliv dni v průběhu kalendářního roku, ve vztahu k elektřině může být mimořádná fakturace provedena pouze ke dni 31. 12. příslušného kalendářního roku. Pokyny pro takový postup Zákazníka a ceny za provedení mimořádné fakturace jsou zveřejněny v Ceníku služeb.

Článek IV. Platební podmínky, cena, zálohy, úroky z prodlení

1. Konečná cena-plyn je tvořena dvěma složkami, a to cenou za odebraný plyn a služby dodávky („Cena za plyn“) a cenou za distribuci („Cena za distribuci-plyn“). Konečná cena-elektřina je tvořena dvěma složkami, a to cenou za silovou elektřinu („Cena za elektřinu“) a cenou za distribuční služby („Cena za distribuci-elektřina“). Cenu za distribuci-plyn a cenu za distribuci-elektřina stanovuje Energetický regulační úřad („ERÚ“) prostřednictvím cenového rozhodnutí. Konečná cena-plyn/elektřina je stanovena v platném Ceníku Obchodníka („Ceník“), který je každoročně aktualizován a zveřejňován na webových stránkách Obchodníka.
2. Konečná cena-plyn/elektřina může být Obchodníkem jednostranně upravena změnou Ceníku, s tím, že tato změna musí být Zákazníkovi ze strany Obchodníka současně oznámena ve smyslu § 11a odst. 1 a 5 Energetického zákona nejméně 30 dní přede dnem nabytí účinnosti nového Ceníku. Oznámení o navrhované změně Ceníku bude Zákazníkovi doručeno prostřednictvím zákaznického portálu a zároveň bude zveřejněno na webových stránkách Obchodníka. Toto oznámení se pokládá za návrh změny Konečných cen-plyn/elektřina a musí v něm být obsaženo poučení Zákazníka o jeho právu na odstoupení od Smlouvy dle následujícího odstavce (pokud Zákazníkovi náleží), a také určeno datum, od něhož je tato změna účinná, a které nesmí předcházet lhůtě 30 dní ode dne doručení oznámení Zákazníkovi. Obchodník je z rozumných důvodů oprávněn v přiměřeném rozsahu změnit také další smluvní podmínky. V případě změny jiných podmínek dodávek plynu nebo elektřiny, než je zvýšení Konečné ceny plyn/elektřina, bude rovněž oznámení o takové změně zveřejněno na webových stránkách Obchodníka a oznámeno Zákazníkovi prostřednictvím zákaznického portálu nejpozději 30. den přede dnem jejich účinnosti.
3. V případě, že Zákazník nesouhlasí se zvýšením Konečné ceny-plyn nebo Konečné ceny-elektřina z důvodu zvýšení Ceny za plyn nebo Ceny za elektřinu nebo se změnou jiných smluvních podmínek zveřejněných a oznámených způsobem dle předchozího odstavce, je oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy musí být písemně a musí být Obchodníkovi doručeno nejméně 10 dnů přede dnem účinnosti změněné Ceny za plyn nebo Ceny za elektřinu (vzor odstoupení od Smlouvy je umístěn na webových stránkách Obchodníka), příp. změny dalších smluvních podmínek. V případě, že Zákazník od Smlouvy odstoupí dle tohoto ustanovení, Smlouva zaniká k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo odstoupení Obchodníkovi doručeno, a pokud bylo doručeno méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, pak až k poslednímu dni následujícího kalendářního měsíce, to vše, pokud Zákazník v rámci odstoupení neurčí pozdější den účinnosti odstoupení. V opačném případě platí, že Zákazník akceptuje zvýšenou Cenu za plyn nebo Cenu za elektřinu, případně změnu jiných smluvních podmínek a je povinen se jimi řídit. V případě, že Obchodník neoznámí Zákazníkovi zvýšení Konečné ceny-plyn/elektřina či změnu jiných smluvních podmínek, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od data zvýšení Konečné ceny-plyn/elektřina nebo změny jiných smluvních podmínek.
4. Právo na odstoupení od Smlouvy Zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení Konečné ceny-plyn/elektřina z důvodu zvýšení Ceny za distribuci-plyn/elektřina nebo daní, poplatků, a to včetně povinných plateb, nebo v případě zvýšení či zavedení nových plateb, k jejichž zvýšení nebo zavedení došlo nezávisle na vůli Obchodníka, či v případě změny jiných smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.
5. Zákazník se zavazuje, že za dodaný a odebraný plyn a/nebo elektřinu bude platit Obchodníkovi zálohy. Výše, četnost a splatnost záloh bude stanovena rozpisem záloh členěným na jednotlivá OM-plyn/elektřina Zákazníka s přihlédnutím k navrhované výši a periodě záloh uvedených v návrhu Smlouvy. První rozpis záloh bude Zákazníkovi doručen nejpozději 15 dní před splatností první zálohy. V návaznosti na cenové úpravy a docílenou spotřebu posledního fakturačního období si Obchodník vyhrazuje právo jednostranně upravovat výši nebo četnost záloh pro následující fakturační období, pokud je dosavadní výše nebo četnost záloh zřejmě nepřiměřená velikosti odběru k výši zálohy nebo dojde ke změně Konečné ceny-plyn/elektřina. Změnu výše anebo četnosti záloh je Obchodník povinen Zákazníkovi oznámit formou nového rozpisu záloh nejpozději 15 dní přede dnem splatnosti první zálohy v nové výši. Pokud nebude rozpisem záloh stanoveno jinak, případně pokud nebude rozpis záloh Zákazníkovi doručen, zavazuje se Zákazník platit zálohy ve výši a frekvenci uvedené ve Smlouvě (pole označené jako „Navrhovaná výše zálohy/perioda záloh“), a to vždy nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce předcházejícího počátku období, za které se záloha platí.
6. Obchodník se zavazuje vystavovat daňový doklad (dále jen „Faktura“) s náležitostmi dle příslušných právních předpisů, a to po ukončení fakturačního období každého OM-plyn/elektřina nebo při ukončení smluvního vztahu, jakož i v případě přerušení dodávky plynu a/nebo elektřiny v důsledku porušení Smlouvy Zákazníkem. Ve faktuře budou vypořádány zaplacené zálohy pro příslušné fakturační období a OM-plyn/elektřina.
7. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání na účet Obchodníka, je-li použit správný variabilní symbol, číslo účtu, částka a případně další identifikační údaje dle Smlouvy, případně dle Faktury, pokud bude obsahovat odlišné údaje. Platba musí být uhrazena dle způsobu úhrady sjednaného ve Smlouvě, a to nejpozději do data splatnosti uvedeného na Faktuře. Případně-li den splatnosti na den pracovní volna nebo pracovního klidu, pak je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den. Strany výslovně sjednávají, že splatnost Faktur činí 15 dnů ode dne jejich vystavení.
8. V případě, že na základě vyúčtování je zjištěn přeplatek, nebo má Obchodník za Zákazníkem jinou splatnou pohledávku, je Obchodník oprávněn tento přeplatek či jinou splatnou pohledávku převést na úhradu záloh pro další vyúčtovací období, případně započíst na úhradu jakýchkoli splatných závazků Zákazníka vůči Obchodníkovi, s čímž Zákazník výslovně souhlasí. Nebude-li s přeplatkem naloženo dle výše uvedeného, bude přeplatek vrácen Zákazníkovi na základě Faktury vystavené Obchodníkem, a to nejpozději v den splatnosti, který je uvedený na Faktuře. Pokud není evidován bankovní účet Zákazníka, může být přeplatek vrácen složenkou, a to pouze na území České republiky u částek vyšších než 100 Kč. V případě, že u Zákazníka Obchodník eviduje bankovní účet, který není uveden ve smlouvě, může být přeplatek vrácen na tento bankovní účet poté, co Obchodník tuto skutečnost oznámí Zákazníkovi.
9. V případě prodlení s platbami dle Smlouvy je Zákazník povinen zaplatit Obchodníkovi úrok z prodlení v zákonné výši. Dále je Obchodník oprávněn požadovat po Zákazníkovi poplatek za vystavení za každý jednotlivý případ vystavení upomínky týkající se nezaplacené platby, a to ve výši sjednané v Ceníku služeb. Upomínku může Obchodník vystavit při prodlení s úhradou delším než 10 dnů.
10. V případě porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy či VOP Zákazníkem je Zákazník povinen Obchodníkovi nezávisle na sobě uhradit (i) smluvní pokutu, pokud je pro případ porušení takové povinnosti ve Smlouvě či ve VOP sjednána, (ii) úroky z prodlení, pokud porušení povinností Zákazníka spočívá v prodlení se zaplacením jeho peněžitého dluhu, a také (iii) náhradu veškeré majetkové i nemajetkové újmy, případně vzniklé na straně Obchodníka v důsledku porušení povinností Zákazníka. Pro vyloučení pochybností smluvní strany výslovně stanoví, že nárok na náhradu újmy v plné výši není dotčen nárokem na zaplacení smluvní pokuty či úroků z prodlení, a rovněž žádné z výše uvedených sankčních nároků nezanikají v důsledku ukončení Smlouvy. V případech, kdy bude Smlouva v důsledku porušení povinností Zákazníka ze strany Obchodníka ukončena, tj. zejména v případech ukončení Smlouvy dle čl. VIII. odst. 2 písm. c) VOP, se Zákazník zavazuje zaplatit Obchodníkovi

také kompenzaci za ušlý zisk ve výši 400 Kč za každou MWh předpokládané spotřeby Zákazníka ode dne ukončení Smlouvy do dne uplynutí sjednané doby trvání (dle čl. VIII. odst. 1 VOP) aktuální ke dni ukončení Smlouvy. Ušlý zisk tedy bude vypočten podle toho, kterého produktu a kterých odběrných míst se ukončení Smlouvy týká, jako součin (i) částky 400,- Kč, (ii) měsíčního průměru spotřeby plynu a/nebo elektřiny v OM-plyn a/nebo OM-elektřina uvedených ve Smlouvě vyjádřeného v MWh (s využitím údajů z informačního systému operátora trhu) od Data zahájení dodávky do dne ukončení Smlouvy a (iii) počtu měsíců ode dne ukončení Smlouvy do dne uplynutí sjednané doby trvání (počínaje od měsíce následujícího po ukončení dodávek a konče na konci měsíce, ve kterém mělo být ukončeno trvání Smlouvy).

Článek V. Práva a povinnosti Obchodníka

1. Obchodník má právo ukončit, přerušit nebo omezit dodávku plynu a/ nebo elektřiny zejména v případech, kdy:

- to umožňuje Energetický zákon či Občanský zákoník v platném znění a související legislativa;
- Zákazník poruší svůj závazek vyplývající ze Smlouvy, zejména v případě opakovaného (alespoň dvakrát v průběhu smluvního vztahu) porušení povinnosti řádně a včas hradit zálohy nebo Faktury;
- Obchodník, příslušný PDS nebo jím pověřená osoba zjistí neoprávněnou manipulaci s Měřidlem;
- Zákazník neumožní přístup k Měřidlu/Měřidlům ani po opakované písemné výzvě Obchodníka nebo PDS;
- je dán jiný zákonem stanovený důvod pro přerušeni či omezení dodávky plynu a/nebo elektřiny.

2. V případech, kdy Zákazník poruší kteroukoliv ze svých smluvních či zákonných povinností jakýmkoliv způsobem uvedeným v článku V. odst. 1 písm. b) až d), se Zákazník-podnikatel zavazuje zaplatit Obchodníkovi smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč, pokud nejde o peněžitě plnění, a v případě, že poruší svůj peněžitý závazek vůči Obchodníkovi, zejména povinnost hradit řádně a včas zálohy a konečnou cenu-plyn/elektřina, zavazuje se Zákazník-podnikatel zaplatit Obchodníkovi smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.

3. Obchodník je povinen:

- zajistit přezkoušení a v případě zjištění závady také opravu nebo výměnu Měřidla/Měřidel, na základě písemné žádosti Zákazníka v případě definovaném v článku VI. odst. 1. b);
- zaslat Zákazníkovi Fakturu s vyúčtováním spotřeby po ukončení fakturačního období či v případě skončení Smlouvy.

Článek VI. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník má právo:

- na řádnou dodávku plynu a/nebo elektřiny v souladu se Smlouvou;
- nechat přezkoušet Měřidlo/Měřidla v případě, že má pochybnosti o správnosti měřených údajů nebo zjistí-li na Měřidle/Měřidlech závadu; v případě, že na Měřidle/Měřidlech nebude zjištěna závada, náklady na přezkoušení Měřidla/Měřidel uvedené v Ceníku služeb hradí bez protestu Zákazník;
- na reklamaci dle článku VII. VOP;

2. Zákazník je povinen:

- řádne a včas plnit své závazky vůči Obchodníkovi, zejména řádně a včas hradit sjednanou cenu za dodávky zemního plynu a/nebo elektřiny, tj. konečnou cenu-plyn/elektřina, a stanovené zálohy,
- nahlásit Obchodníkovi stav Měřidla/Měřidel, a to při změně konečné ceny-plyn/elektřina, a to v termínu nejpozději do 10 kalendářních dnů od data účinnosti změny konečné ceny-plyn/elektřina, nebo kdykoliv na žádost PDS nebo Obchodníka do 3 pracovních dnů ode dne doručení výzvy PDS nebo Obchodníka, pokud Zákazník neumožnil těmto subjektům přístup k Měřidlu/Měřidlům v předem oznámené době;
- umožnit a zajistit Obchodníkovi, PDS nebo jím pověřené osobě přístup k Měřidlu za účelem provedení kontroly, odečtu, opravy, údržby, výměny či odebrání Měřidla, a to rovněž při ukončení odběru nebo přerušeni dodávky plynu a/nebo elektřiny;
- odebírat plyn a/nebo elektřinu pouze za dohodnutých podmínek a přes Měřidlo, které připojil PDS nebo jím pověřená osoba;

e) zdržet se jakýchkoliv zásahů do Měřidla a jeho připojení včetně plomb; zabezpečit Měřidlo tak, aby nemohlo dojít k jeho poškození, odcizení nebo porušení plomb;

f) neprodleně upozornit Obchodníka na zjištěné vady a poruchy chodu Měřidla;

g) zajistit, aby odběrné plynové zařízení („OPZ“) a/nebo odběrné elektrické zařízení („OEM“) bylo udržováno v řádném stavu umožňující bezpečný a spolehlivý provoz;

h) ukončit co nejdříve všechny stávající smluvní vztahy s předcházejícím dodavatelem, týkající se odběrného místa, do kterého má být na základě Smlouvy dodávána elektřina/plyn Obchodníkem, pokud k tomu nezplnomocní Obchodníka, a nebyt po dobu od Data zahájení dodávky do dne ukončení Smlouvy účastníkem účinného smluvního vztahu s jiným obchodníkem s plynem a/nebo elektřinou (případně s dodavatelem plynu a/nebo elektřiny) a neumožnit dodávku a odběr plynu a/nebo elektřiny v dohodnutých odběrných místech po tuto dobu jiné osobě. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Obchodníka k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo Obchodníka na smluvní pokutu ve výši sjednané ve Smlouvě, resp. v čl. V. odst. 2 VOP;

i) obstarat, aby ke sjednanému odběrnému místu nebyla uzavřena jiná účinná smlouva o dodávkách plynu a/nebo elektřiny s třetím subjektem odlišným od Obchodníka zahrnující období od Data zahájení dodávky do dne ukončení Smlouvy. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Obchodníka k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo Obchodníka na smluvní pokutu ve výši sjednané ve Smlouvě, resp. v čl. V. odst. 2 VOP;

j) předat Obchodníkovi úplně a pravdivě všechny informace a poskytnout mu veškerou součinnost potřebnou k provedení řádné a včasné změny dodavatele zemního plynu a/nebo elektřiny dle Smlouvy. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Obchodníka k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo Obchodníka na smluvní pokutu ve výši sjednané ve Smlouvě, resp. v čl. V. odst. 2 VOP.

Článek VII. Reklamacce

1. Zjistí-li Zákazník vady při vyúčtování (chybně započtené zálohy, chybně stanovená spotřeba plynu a/nebo elektřiny, použití nesprávné ceny, početní nebo tisková chyba, apod.), může uplatnit písemně reklamaci u Obchodníka nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení Faktury, v níž se reklamovaná skutečnost vyskytla, jinak se má za to, že údaje uvedené Obchodníkem ve Faktuře jsou správné.

2. Obchodník reklamaci prošetří ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel a výsledek šetření oznámí Zákazníkovi, přičemž tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit. Byla-li reklamacce oprávněná, Obchodník provede nové vyúčtování.

Článek VIII. Trvání a ukončení Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Zákazníkem a je uzavřena na dobu určitou 36 měsíců od Data zahájení dodávky. Smlouva končí uplynutím sjednané doby za předpokladu, že jedna ze smluvních stran doručí druhé smluvní straně nejpozději tři měsíce před uplynutím doby trvání písemné oznámení o tom, že trvá na ukončení smluvního vztahu; v opačném případě se Smlouva automaticky prodlužuje (prolongace), bez nutnosti uzavírat dodatek ke Smlouvě, o dobu, na kterou byla uzavřena, za ceny platné v první den po uplynutí původně sjednané doby trvání Smlouvy dle aktuálního Ceníku, a to i opakovaně.

2. Smlouvu lze ukončit výlučně písemnou formou, a to:

- dohodou smluvních stran;
- odstoupením od Smlouvy ze strany Zákazníka (vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy lze nalézt na webových stránkách Obchodníka) v případě:
 - porušení smluvních povinností ze strany Obchodníka podstatným způsobem bez zbytečného odkladu;
 - nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek dle čl. IV odst. 3 VOP;
 - nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek, u kterých nebylo oznámení o změně smluvních podmínek Zákazníkovi doručeno dle čl. IV. odst. 2 VOP nejpozději třicátý den přede dnem

účinnosti změny, nebo toto oznámení neobsahovalo poučení o právu Zákazníka odstoupit od Smlouvy dle bodu ii. výše, přičemž odstoupit je nutné ve lhůtě do 3 měsíců od data zvýšení konečné ceny-plyn/elektřina nebo změny jiných smluvních podmínek;

právo Zákazníka odstoupit dle výše uvedených bodů ii. a iii. nevzniká v případech uvedených v čl. IV. odst. 4 VOP;

v případech odstoupení dle výše uvedených bodů ii. a iii. je odstoupení účinné dle čl. IV. odst. 3 VOP, tj. k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo odstoupení Obchodníkovi doručeno, a pokud bylo doručeno méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, pak až k poslednímu dni následujícího kalendářního měsíce, to vše pokud Zákazník v rámci odstoupení neurčí pozdější den účinnosti odstoupení;

iv. že Smlouva byla uzavřena Zákazníkem v postavení spotřebitele s Obchodníkem distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Obchodníka, do čtrnácti dnů ode dne uzavření Smlouvy;

c) odstoupením od Smlouvy ze strany Obchodníka v případě:

i. neplnění povinností Zákazníka dle článku VI. odst. 2. VOP;

ii. že se prohlášení Zákazníka dle článku II. odst. 2. VOP ukáže jako nepravdivé;

iii. neoprávněného odběru dle platné legislativy;

iv. neukončení smlouvy s předcházejícím dodavatelem plynu a/nebo elektřiny k Datu zahájení dodávky, vyjma případu, že k tomu zplnomocnil Obchodníka;

v. zjištění, že u sjednaného odběrného místa došlo v minulosti k neoprávněnému odběru nebo demontáži plynoměru/elektroměru z důvodu neplacení záloh nebo vyúčtování u jiného dodavatele plynu a/nebo elektřiny než u Obchodníka;

vi. zjištění, že jiný dodavatel eviduje vůči Zákazníkovi nebo ve vztahu ke sjednanému odběrnému místu pohledávku z důvodu neplacení záloh nebo vyúčtování;

d) oznámením záměru ukončit Smlouvu podle čl. VIII odst. 1 VOP;

e) výpovědí Zákazníka v případě Smlouvy, kterou při změně dodavatele uzavřel Zákazník v postavení spotřebitele s Obchodníkem distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Obchodníka, přičemž výpověď musí být odeslána do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu, a to s výpovědní dobou v délce patnácti dnů, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

3. Každá ze Smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy, podali na sebe druhá Smluvní strana insolvenční návrh nebo je-li soudem vydáno rozhodnutí o úpadku druhé Smluvní strany, případně je-li insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku. V případě, že je zahájeno insolvenční řízení, jehož předmětem je (hrozící) úpadek Zákazníka a způsob jeho řešení, stávají se dnem zahájení takového insolvenčního řízení splatné veškeré do té doby nesplacené pohledávky Obchodníka za Zákazníkem.

4. Zákazník se zavazuje před ukončením odběru plynu/elektřiny provést ohlášení odběru, dohodnout termín odpojení Měřidla/Měřidel v případě jeho demontáže. Pokud Zákazník neumožní Obchodníkovi nebo PDS nebo jím pověřené osobě provést konečný odečet nebo odpojit Měřidlo, odpovídá Zákazník za celý odběr až do té doby, kdy Obchodník nebo PDS nebo jím pověřená osoba tak bude moci učinit, a to bez ohledu na datum ukončení Smlouvy.

5. Pokud se důvod pro odstoupení či výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka týká pouze dodávky zemního plynu, nebo pouze dodávky elektřiny, může být ukončen pouze smluvní vztah, jehož obsahem je dodávka pouze té komodity, k níž se důvod odstoupení vztahuje (zemní plyn nebo elektřina). Zákazník je povinen v odstoupení či výpovědi specifikovat, kterého produktu (zemní plyn či elektřina) se odstoupení či výpověď týká a v případě, že má Zákazník uzavřen s Obchodníkem smluvní vztah pro více odběrných míst, je povinen specifikovat, kterého odběrného místa se právní jednání týká.

6. V případě odstoupení od Smlouvy Obchodníkem bez zbytečného odkladu v textové podobě potvrdí Zákazníkovi jeho přijetí.

Článek IX. Komunikace smluvních stran

1. Obchodník zveřejňuje navrhované změny smluvních podmínek (změny VOP), jakož i změny Ceníku, na svých webových stránkách www.generalenergy.cz a také prostřednictvím zákaznického portálu.

2. Navrhované změny smluvních podmínek, jakož i změny Ceníku dle předchozího odstavce, budou Zákazníkovi oznámeny skrze jeho účet na zákaznickém portálu, ke kterému Zákazník obdržel přihlašovací údaje po uzavření smlouvy o dodávkách elektřiny/plynu.

3. Zákazník je povinen pravidelně kontrolovat svůj zákaznický účet uvedený v předchozím bodu.

4. Obchodník je oprávněn se Zákazníkem komunikovat prostřednictvím jím sdělených údajů. V případě, že Zákazník Obchodníkovi sdělí i jiné kontaktní údaje, než je místo bydliště (např. e-mail, telefonní číslo atd.), je Obchodník oprávněn Zákazníka kontaktovat i prostřednictvím od Zákazníka získaných kontaktních údajů, a to dle jeho volby.

5. Jakékoliv oznámení nebo dokument („Zásilka“), který má být doručen mezi Obchodníkem a Zákazníkem, není-li stanoveno v těchto VOP nebo ve Smlouvě jinak, může být doručen alespoň jedním z následujících způsobů doručování:

a) doručení na adresu sídla Obchodníka;

b) doručení na doručovací adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě či jinak Zákazníkem Obchodníkovi písemně sdělenou, přičemž tato adresa je sjednána jako adresa pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu;

c) elektronicky e-mailem prostřednictvím elektronických adres uvedených ve Smlouvě, e-mail se považuje za doručení třetím dnem po dni jeho odeslání adresátovi;

d) doručením do datové schránky;

e) elektronicky prostřednictvím zákaznického portálu na webových stránkách www.generalenergy.cz, Zásilka doručovaná prostřednictvím zákaznického portálu se považuje za doručení pátým dnem po dni jejího zpřístupnění v zákaznické sekci a doručení přístupových údajů do zákaznického portálu Zákazníkovi.

6. Při případných pochybnostech se má za to, že Zásilka odeslaná jakýmkoli shora sjednaným způsobem je doručena třetím dnem po jejím odeslání adresátovi.

7. Obchodník je oprávněn při komunikaci se Zákazníkem požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka a dále je Obchodník oprávněn neprovést Zákazníkem požadované právní jednání do doby, než si Obchodník nade vší pochybnosti ověří identifikační údaje Zákazníka, a tedy oprávnění Zákazníka učinit pokyn k právnímu jednání Obchodníka, a za tímto účelem je Zákazník povinen poskytnout Obchodníkovi veškerou potřebnou součinnost. V případě nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci Zákazníka je Obchodník oprávněn Zákazníkům požadavek na požadované právní jednání neprovést.

8. V případě požadavku Zákazníka směřujícího ke změně Smlouvy či jiných ujednání mezi ním a Obchodníkem je Obchodník oprávněn zejména v případě, kdy za Zákazníka činí právní jednání třetí osoba na základě plné moci bez úředně ověřeného podpisu Zákazníka, bez zbytečného odkladu kontaktovat za účelem ochrany Zákazníka přímo Zákazníka k ověření sdělených údajů a požadavků. Do doby potvrzení sdělených údajů, požadavků či zmocnění třetí osoby ze strany Zákazníka není Obchodník povinen činit požadovaná právní jednání a Zákazník je s tímto postupem srozuměn.

Článek X. Závěrečná ujednání

1. Vznikne-li mezi Obchodníkem a Zákazníkem-spotřebitelem v souvislosti se Smlouvou spor, je Zákazník oprávněn obrátit se na ERÚ, sídlem Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, internetová adresa www.eru.cz, jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Tato informace je dostupná také na webových stránkách Obchodníka.

2. Tyto VOP byly vydány společností General Energy a.s. s platností a účinností ke dni 1. 6. 2018 a platí pro všechny Smlouvy či dodatky ke Smlouvám uzavřené od 1. 6. 2018.