

## Obchodní podmínky pro dodávky elektřiny a plynu

**Dodavatel:** A11 energie a.s. Plzeňská 1348/95, Košíře 150 00 Praha IČ: 26447924 DIČ: CZ26447924 Číslo licence pro obchod s elektřinou: 142237299 Číslo licence pro obchod s plynem: 242237301 ID RÚT 34424

Korespondenční adresa a zákaznické centrum: Floriánské náměstí 4508/9 796 01 Prostějov,

dále také jako „**dodavatel**“ Obchodní podmínky, dále také jako „OP“

Tyto OP upravují právní vztahy mezi dodavatelem a zákazníkem, kterému dodavatel dodává elektřinu/plyn „**komodita**“ do odběrného místa „**OM**“ a zajišťuje související služby v elektroenergetice/plynárství.

Zákazník je povinen hradit dodavateli cenu za obchodní neregulovanou složku ceny „**cena za komoditu**“, která se určí dle dodaného množství komodity do OM dle měření provozovatele distribuční soustavy „**PDS**“ a regulovanou cenu zasouvající služby v elektroenergetice/plynárství vevší dle příslušného cenového rozhodnutí Energetického regulačního úřadu „**ERÚ**“ a související daně a poplatky.

Od dodávce komodit uzavře dodavatel se zákazníkem samostatnou smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu „**Smlouva**“. Společný vztah se pak řídí touto Smlouvou a tímto OP. V případě rozporu mezi Smlouvou a OP má přednost Smlouva.

Dodavatel zajistí odpovědnost za odchylku dle energetických předpisů. Pokud nebude subjektem zúčtování sám dodavatel, zajistí dodavatel odpovědnost za odchylku dle platné legislativy.

Zákazník umožní dodavateli A11 energie a.s. provést změnu dodavatele. Poskytne tomu součinnost, zejména při ukončení stávající smlouvy o dodávkách Komodity do OM zákazníka. Například: Plná moc, údaje k OM, atd. Zákazník nesmí mít jiného dodavatele komodity do OM, pokud trvá smlouva s dodavatelem A11 energie a.s.

Závazek ze smlouvy na dobu určitou zaniká uplynutím sjednané doby jeho trvání.

Smlouvu na dobu neurčitou může vypovědět zákazník i dodavatel. Výpovědní doba je 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce, který následuje po jejím doručení druhé smluvní straně.

Pokud zákazníkovizaniklovlastnickénebo užívací právok OM, může Smlouvu bez postihu vypovědět. Výpověď běží od 1. dne kalendářního měsíce, který následuje po jejím doručení, trvá 15 dní.

V případě, že je zákazník spotřebitel, smlouva se automaticky prodlužuje, zákazník může smlouvu bez postihu vypovědět do 20. dne před uplynutím sjednané doby. Smlouva pak zaniká uplynutím sjednané doby.

Pokud zákazník uzavře Smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory dodavatele, může od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Pokud zákazník uzavřel s dodavatelem smlouvu přizměně dodavatele, Smlouvu distančním způsobem nebo mimo naše obchodní prostory, může Smlouvu vypovědět do 15. dne od zahájení dodávky komodity. Výpověď musí zákazník doručit, začíná běžet od 1. dne kalendářního měsíce, který následuje po jejím doručení dodavateli a trvá 15 dní.

Pokud za zákazníka uzavře Smlouvu, zprostředkovatel v energetických odvětvích, může Smlouvu vypovědět do 15. dne od zahájení dodávky komodity. Výpověď musí dodavateli doručit a běží od 1. dne kalendářního měsíce, který následuje po jejím doručení a trvá 15 dní.

## Platby zákazníka

Zálohy platí zákazník podle předpokládané spotřeby komodity v následujícím zúčtovacím období. Výši a splatnost záloh zákazník obdrží dle zvoleného způsobu komunikace. Pokud budou zálohy nižší než skutečná cena, uhradí zákazník v termínu splatnosti doplatek.

Pokud budou zálohy vyšší než skutečná cena, může dodavatel přeplatek k úhradě záloh na další období. Na žádost zákazníka přeplatek vrátí dodavatel na určený bankovní účet. Vzniknou-li rozdíly při vyúčtování komodity, má každá ze smluvních stran právo na vyrovnání rozdílu vyúčtovaných částek.

V případě OM s měřením typu C se provádí vyúčtování zpravidla jednou za 12 kalendářních měsíců, s měřením typu A nebo B pak jednou za kalendářní měsíc. Toto měření provádí příslušný PDS. Pokud provede odečet zákazníka PDS je schváln, neneseme za něj odpovědnost. Vyúčtování se zaokrouhluje na celé Kč. Faktury zákazník hradí ve splatnosti, obvykle do 10 dní od vystavení. Faktura je zaplácena, pokud je částka připsána na náš účet uvedený na faktuře.

## Obchodní podmínky pro dodávky elektřiny a plynu

### Změny cen komodit

Dodavatel má právo měnit cenu za dodávku komodity, a to především z důvodu vývoje na trhu komoditou (například zvýšení cen na velkoobchodním trhu), změn devizových kurzů nebo z důvodu legislativních změn. Změnit cenu může dodavatel v případě, že se zapojí zákazník do komunitního sdílení. Dále má dodavatel právo v přiměřeném rozsahu měnit tyto OP, a to především z důvodu změn legislativy či nových postupů a obchodních standardů v energetice. V takovém případě změny se nejedná o změny OP umožňující výpověď smlouvy zákazníkem.

Změnu Ceny za komoditu a změnu OP dodavatel oznámí poštou nebo e-mailem. Pokud se cena za komoditu zvyšuje, oznámí dodavatel zákazníkovi nejpozději 30. den před termínem účinnosti takové změny. Pokud zákazník nesouhlasí se zvýšením Ceny za komoditu nebo se změnou OP, může Smlouvu bez postihu vypovědět do 10. dne před termínem účinnosti takové změny. Taková výpověď je účinná ke dni, který předchází dni účinnosti změny.

Pokud se cena za komoditu snižuje nebo se zvyšuje regulovaná složka ceny, daně nebo poplatky, pak Smlouvu vypovědět zákazník nemůže.

### Odstoupení od smlouvy

Zákazník může od Smlouvy odstoupit, pokud dodavatel podstatně nebo opakovaně poruší podmínky smlouvy.

Dodavatel může od Smlouvy odstoupit, pokud zákazník podstatně nebo opakovaně poruší smlouvu, pokud je zákazník evidován v registru dlužníků nebo obdobném rejstříku, pokud je proti zákazníkovi vedeno insolvenční řízení, nebo je zřejmé, že dodávku komodity do OM nelze zahájit v době do 12 měsíců po uzavření Smlouvy z důvodů, za které dodavatel neodpovídá.

### Smluvní pokuta

Pokud zákazník předčasně ukončí Smlouvu, nebo smlouvy, uhradí nám smluvní pokutu (poplatek), který je uveden v sazebníku pokut a poplatků.

Předčasné ukončení smlouvy znamená, že zákazník ukončí smlouvu v rozporu se sjednanými podmínkami nebo právními předpisy, poruší své povinnosti, a proto dodavatel od Smlouvy odstoupí. Za porušení podmínek Smlouvy se považuje mimo jiné i to, pokud zákazník vůbec neoznámí dodavateli ztrátu užívacího práva k nemovitosti. Dále pokud zákazník změní dodavatele za jiného dodavatele bez řádné výpovědi nebo ve zkráceném termínu, mimo výpovědní dobu.

### Komunikace a doručování informací

Písemnosti se doručují poštovní přepravou, osobním předáním, elektronickou zprávou nebo SMS zprávou. Za elektronickou zprávu považuje zákazník i dodavatel zprávu zaslou emailem nebo prostřednictvím chatovacích aplikací spojených s uvedeným mobilním číslem zákazníka.

Dodavatel doručuje na kontaktní údaje, které sdělí zákazník. Zákazník doručuje na kontaktní údaje, které jsou uvedeny na smlouvě nebo na [www.a11energie.cz](http://www.a11energie.cz)

Zákazník je povinen neprodleně oznámit změnu údajů, pokud ke změně dojde.

Písemnost je doručena, když dojde adresátovi, zejména vložením do domovní schránky, okamžikem bezchybného odeslání písemnosti do jeho e-mailové schránky, dále pokud je zpráva vrácena jako nedoručitelná a adresát doručení zmařil, zejména neoznámí změny údajů. Nebo zákazník odmítne písemnost převzít.

### Reklamacie a stížnosti

Zákazník najde požadované vlastnosti plnění a postupů pro uplatnění svých nároků vůči dodavateli ve vyhlášce ERÚ o kvalitě dodávek příslušné komodity.

Zákazník může reklamovat vady plnění dodavatele (např. chybné vyúčtování ceny, předpis záloh, měření). Zákazník může podat i stížnost. Reklamací i stížností může zákazník poslat všemi komunikačními prostředky, včetně zákaznické linky a kontaktního formuláře na [www.a11energie.cz](http://www.a11energie.cz)

Zákazník má povinnost podat reklamacii bezodkladně a uvést své identifikační údaje, předmět a důvod reklamacie.

Dodavatel reklamacii vyřídí a o jejím výsledku bude zákazníka informovat do 15 dnů od jejího doručení.

## Obchodní podmínky pro dodávky elektřiny a plynu

Pokud zákazník reklamuje vyúčtování distribuce komodity (např. měření spotřeby), prodlužuje se tato doba o dobu vyřizování příslušným PDS. Vyřízení a výsledek reklamace je vystavení opravného daňového dokladu (faktury-vyúčtování).

## Řešení sporů

Případný spor mezi zákazníkem a dodavatelem se bude řešit smírně a obě strany si k tomu poskytují vzájemnou součinnost. Pokud má zákazník sídlo, bydliště či místo podnikání v zahraničí, místně příslušnými budou soudy ČR podle našeho sídla. Pokud je zákazník spotřebitelem, může mimosoudně řešit spory ze Smlouvy u ERÚ ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)). Způsob a podmínky mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny v zákoně o ochraně spotřebitele, energetickém zákoně a na [www.eru.cz](http://www.eru.cz). ERÚ také dohlíží nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele.

Smlouva se řídí právem ČR.

Při zpracování osobních údajů a dodržuje dodavatel veškeré právní předpisy. Zákazník souhlasí s tím, že poskytuje údaje je nezbytné pro uzavření a plnění Smlouvy. Tyto VOP jsou platné a účinné od 1.4.2022. Chyba tisku vyhrazena