

OBCHODNÍ PODMÍNKY SDRUŽENÝCH SLUŽEB DODÁVKY ELEKTŘINY

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „OP“), vydané v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), upravují smluvní vztahy vznikající při dodávce elektřiny ze sítí nízkého napětí (NN) a zajištění služby distribuční soustavy držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141835286 a licence na distribuci elektřiny č. 121014446, obchodní společností CTZ s.r.o., IČO: 634 72 163, DIČ: CZ63472163, se sídlem: Uherské Hradiště - Mařatice, Sokolovská 572, PSČ: 686 01, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 20090 (dále jen „**dodavatel**“), a odběru elektřiny fyzickou či právnickou osobou, která ji nakupuje pro své vlastní konečné využití, v jejím odběrném místě (dále jen „**zákazník**“). OP podrobněji upravují v souladu 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 právních předpisů (dále jen „**EZ**“), a dalšími příslušnými právními předpisy práva a povinnosti dodavatele a zákazníka, jež vůči sobě v rámci těchto vztahů vzájemně mají.
2. OP jsou k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách dodavatele www.ctz.enetiga.cz, případně jsou k dispozici v tištěné podobě v sídle dodavatele.
3. Smluvní vztahy mezi dodavatelem a zákazníkem vznikají uzavřením smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (dále jen „**smlouva**“) podle § 50 odst. 2 EZ přičemž OP se stávají součástí smlouvy a určují část jejího obsahu. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním těchto OP.
4. Terminologie a odborné názvy užívané v OP či ve smlouvě vycházejí zejména z pojmů definovaných v EZ a v souvisejících právních předpisech, zejména ve vyhlášce č. 408/2015 Sb., o pravidlech trhu s elektřinou (dále jen „**Pravidla trhu s elektřinou**“).

2. UZAVŘENÍ ČI ZMĚNA SMLOUVY A ZAHÁJENÍ DODÁVKY ELEKTŘINY

21. Smlouva může být uzavřena či měněna v písemné listinné formě či v některé z následujících forem:
 - a) písemně doručení elektronického zobrazení zákazníkem vlastnoručně podepsané smlouvy prostřednictvím elektronické komunikace na e-mail dodavatele ctz@enetiga.cz ve formátech .jpg, .pdf, .gif, .bmp, .tiff, .png; návrh smlouvy, vlastnoručně podepsaný za dodavatele, doručí dodavatel zákazníkovi osobně, prostřednictvím kurýra či poštovní služby či prostřednictvím elektronické komunikace na kontaktní e-mail zákazníka v některém z výše uvedených formátů.
 - b) písemně elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem ve smyslu příslušných právních předpisů; návrh smlouvy zašle dodavatel zákazníkovi se zaručeným elektronickým podpisem ve smyslu příslušných právních předpisů.

3. DODACÍ PODMÍNKY

31. Dodavatel se zavazuje dodávat zákazníkovi silovou elektřinu do odběrného místa / odběrných míst, specifikovaného

/ specifikovaných ve smlouvě (dále jen „OM“) na hladině NN, a to buď ve sjednaném množství či v množství, které zákazník požaduje odebrat a skutečně odebere. Dodávka elektřiny je splněna přechodem elektřiny z lokální distribuční soustavy PLDS přes měřicí zařízení do OM zákazníka.

32. Dodavatel se zavazuje zajistit zákazníkovi na vlastní jméno a vlastní účet službu distribuční soustavy, zejména zajistit distribuci elektřiny a služby související se zabezpečením spolehlivého a bezpečného provozu distribuční soustavy (dále jen „související distribuční služby“). Vzhledem k tomu, že dodavatel je provozovatelem lokální distribuční soustavy (dále jen „PLDS“), zajistí službu distribuční soustavy prostřednictvím své vlastní lokální distribuční soustavy (dále jen „LDS“), s čímž zákazník podpisem smlouvy výslovně souhlasí. Zákazník je povinen se řídit podmínkami distribuce stanovenými příslušnými právními předpisy a pravidly provozování lokální distribuční soustavy (dále jen „PPLDS“), provozované dodavatelem, případně pravidly provozování regionální distribuční soustavy, pokud dodavatel nevydal PPLDS.
 33. Dodavatel zahájením dodávky elektřiny přebírá po dobu trvání smluvního vztahu založeného smlouvou odpovědnost za odchylku vztahující se k OM zákazníka. Zákazník nesmí být od zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy po celou dobu jejího trvání smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem elektřiny (obchodník s elektřinou, výrobce elektřiny), jehož předmětem by byla dodávka elektřiny do OM zákazníka uvedeného/vedených ve smlouvě a zákazník se uzavřením smlouvy zavazuje toto dodržet. Porušení této povinnosti zákazníkem je podstatným porušením smlouvy, kdy dodavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, a vede k zániku přenosu odpovědnosti za odchylku na dodavatele.
 34. Dodavatel je povinen dodávat elektřinu v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy.
 35. Dodávka a odběr elektřiny je zahájena od počátečního stavu měřicího zařízení odečteného dodavatelem jako PLDS a uskutečňuje se za podmínek sjednaných ve smlouvě, těchto OP a potřeb zákazníka v souladu s hodnotou rezervovaného příkonu či hodnotou hlavního jističe před měřicím zařízením, sjednanou zákazníkem s PLDS podle smlouvy o připojení uzavřené dle příslušných právních předpisů a v souladu PPLDS či Pravidly provozování distribuční soustavy vydané provozovatelem regionální distribuční soustavy, k níž je LDS připojena, pokud PLDS nevydává PPLDS, případně jinými podmínkami distribuce elektřiny vydanými PLDS či provozovatelem regionální distribuční soustavy.
 36. Zákazník se uzavřením smlouvy zavazuje odebírat elektřinu v OM od dodavatele po celou dobu trvání smlouvy za podmínek sjednaných ve smlouvě či uvedených v OP a je povinen umožnit dodavateli dodávku elektřiny do OM.
- ### 4. CENA A ZÁLOHY
41. Cenu za dodávku elektřiny a cenu za distribuci elektřiny a související distribuční služby stanoví dodavatel ve svém ceníku (dále jen „**Ceník**“), a to včetně daně z elektřiny, daně z přidané hodnoty a popřípadě dalších daní a poplatků stanovených příslušnými právními předpisy.

42. Cena za distribuci elektřiny a ceny souvisejících distribučních služeb jsou cenami regulovanými ve smyslu § 19a EZ a jsou stanoveny v souladu se zásadami cenové regulace a platným cenovým rozhodnutím vydaným Energetickým regulačním úřadem (ERÚ) a zahrnují zejména kromě ceny za distribuci elektřiny i cenu za systémové služby, cenu za činnost operátora trhu, včetně poplatku na činnost ERÚ a složku ceny na podporu elektřiny z podporovaných zdrojů energie a o změně některých zákonů, v platném znění.
43. Zákazník se uzavřením smlouvy zavazuje platit dodavateli za odebranou elektřinu a zajištění distribuce elektřiny a souvisejících distribučních služeb cenu silové elektřiny, cenu za distribuci elektřiny a cenu souvisejících distribučních služeb, případně další platby související s dodávkou elektřiny a zajištěním služby distribuční soustavy podle Ceníku. Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, pak po celou dobu trvání této smlouvy platí zákazník dodavateli za odebranou elektřinu cenu dle Ceníku platného v den uzavření smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
44. Ceník je dostupný na webových stránkách dodavatele či v jeho sídle a na žádost zákazníka, zašle dodavatel platné znění Ceníku e-mailem na kontaktní e-mail zákazníka.
45. Dodavatel je oprávněn ceny elektřiny, cenu za distribuci elektřiny a ceny souvisejících distribučních služeb či jiné ceny uvedené v Ceníku jednostranně měnit, přičemž změny cen, respektive Ceníku oznámí zákazníkovi způsobem uvedeným v článku 11 těchto OP. Veškeré změny cen uvedených v Ceníku budou provedeny v souladu s EZ a příslušnými právními předpisy a v souladu se zásadami cenové regulace a platnými cenovými rozhodnutími vydanými ERÚ, jde-li o ceny regulované.
46. Cenu za dodávku elektřiny, cenu za distribuci elektřiny a cenu za související distribuční služby vyúčtuje dodavatel zákazníkovi po ukončení zúčtovacího období způsobem a za podmínek stanovených v článku 5 těchto OP.
47. Zákazník v průběhu zúčtovacího období platí dodavateli pravidelné zálohy, a to ve frekvenci sjednané ve smlouvě. Výše záloh pro první zúčtovací období se sjednává ve smlouvě. Výše záloh pro další zúčtovací období se stanoví podle důvodně předpokládané spotřeby elektřiny v daném zúčtovacím období, přičemž dodavatel vychází ze spotřeby za předchozí srovnatelné zúčtovací období, pokud mu zákazník nedoloží jinou výši důvodně předpokládané spotřeby elektřiny. Výši záloh pro dané zúčtovací období stanoví dodavatel buď v předpisu záloh či přímo na faktuře, jejímž předmětem je vyúčtování dodávky elektřiny a zajištění služby distribuční soustavy za zúčtovací období. Výši záloh pro dané zúčtovací období oznámí dodavatel zákazníkovi písemně (písemně se rozumí nejen v listinné podobě, ale i elektronicky e-mailem na kontaktní e-mail zákazníka) nejpozději první den daného zúčtovacího období. Dodavatel je oprávněn s ohledem na množství odebírané elektřiny v OM či změny ceny elektřiny v průběhu zúčtovacího období výši záloh měnit (vždy však platí pravidlo přizpůsobení výše záloh dosavadní spotřebě elektřiny za srovnatelné období a s ohledem na rozsah důvodně předpokládaného odběru elektřiny).
51. Jednotlivé zálohy jsou splatné k desátému dni daného kalendářního měsíce či kalendářního čtvrtletí v závislosti na sjednané frekvenci záloh.
52. Zákazník může platit některým z následujících způsobů:
- prostřednictvím přímého inkasa z bankovního účtu zákazníka - zákazník je u svého peněžního ústavu povinen sjednat před splatností první zálohy souhlas s inkasem příslušné částky z jeho bankovního účtu ve prospěch bankovního účtu dodavatele; zákazník je povinen nastavit a udržovat výši limitu tak, aby byly vždy plně pokryty jednotlivé výše záloh po celou dobu trvání smlouvy;
 - bezhotovostním převodem na bankovní účet dodavatele;
- Konkrétní způsob platby záloh si zákazník sjedná ve smlouvě.
53. Veškeré platby záloh provede zákazník na bankovní účet dodavatele uvedený v předpisu záloh či na faktuře, pokud je předpis záloh součástí faktury. Zákazník je povinen označit platbu variabilním symbolem uvedeným ve smlouvě.
54. Po ukončení zúčtovacího období dodavatel provede v souladu s vyhláškou č. 70/2016 Sb., o vyúčtování dodávek a souvisejících služeb v energetických odvětvích, v platném znění, vyúčtování uhrazených záloh oproti sjednané ceně za uskutečněné dodávky elektřiny a zajištěnou službu distribuční soustavy (dále jen „**vyúčtování**“) v daném zúčtovacím období (řádné vyúčtování). Skutečná hodnota dodané a odebrané elektřiny do OM zákazníka se zjistí prostřednictvím odečtu z měřicího zařízení. Zúčtovací období stanoví dodavatel. Zúčtovací období je roční, přičemž první zúčtovací období počíná běžet od data účinnosti smlouvy do dne předcházejícího jejímu ročnímu výročí. Dodavatel je oprávněn zúčtovací období měnit.
55. Mimořádné vyúčtování (vyúčtování uhrazených záloh oproti sjednané ceně za uskutečněné dodávky elektřiny a zajištěnou službu distribuční soustavy v období kratším než je zúčtovací období) provede dodavatel bezplatně:
- na žádost zákazníka bezplatně k 31. prosinci kalendářního roku, pokud zákazník společně s vyžádáním mimořádného vyúčtování zašle dodavateli samoodečet provedený k poslednímu dni kalendářního roku v souladu s příslušnou vyhláškou, která upravuje měření elektřiny;
 - pokud zákazník ukončil odběr elektřiny v OM nebo změnil dodavatele elektřiny.
56. Zákazník je oprávněn písemně požádat dodavatele o poskytování vyúčtování dodávek elektřiny a zajištění služby distribuční soustavy v zúženém rozsahu (pouze v rozsahu základní části), v tomto případě ostatní části vyúčtování dodavatel zpřístupní zákazníkovi způsobem umožňujícím dálkový přístup.
57. Doklad o vyúčtování (faktura) musí obsahovat náležitosti dle vyhlášky č. 70/2016 Sb. Faktura je splatná ve lhůtě 14 dnů ode dne vystavení faktury.
58. Zjištěný nedoplatek je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti, a to následovně: bezhotovostním převodem na bankovní účet dodavatele; Zákazník je povinen uvést variabilní symbol uvedený na faktuře.
- Zjištěný přeplatek je dodavatel oprávněn započíst oproti pohledávkám na uhrazení záloh v dalším zúčtovacím období. Pokud dodavatel přeplatek nezapočte, pak jej uhradí ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře vrátí na bankovní účet zákazníka uvedeny ve smlouvě či písemně oznámený zákazníkem (v případě změny účtu).
59. Ostatní případné platby dle smlouvy (např. smluvní pokuty, náhrady škody, úroky z prodlení aj.) jsou splatné do 15 dnů od obdržení výzvy k jejich platbě či příslušného daňového dokladu, jímž jsou tyto platby zákazníkovi fakturovány, není-li ve výzvě či faktuře stanovena delší splatnost.
510. Veškeré platby dle smlouvy se provádí v tuzemské měně. Platba je považována za uhrazenou přípisem příslušné částky na bankovní účet dodavatele. Platba bez variabil-

ního symbolu či s nesprávným variabilním symbolem není považována za řádně uhrazenou.

511. Je-li zákazník v prodlení s úhradou zálohy, nedoplatku či jiné platby dle smlouvy, je povinen zaplatit dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý byt i započatý den prodlení.

6. REKLAMACE

61. V případě, že zákazník zjistí chybu či omyl ve vyúčtování, je oprávněn tuto vadu vyúčtování písemně reklamovat u dodavatele ve lhůtě 30 dní od obdržení faktury, jejímž předmětem je vadné vyúčtování. V případě, že zákazník zjistí chybu či omyl v předpisu záloh, je oprávněn tuto vadu reklamovat u dodavatele nejpozději do splatnosti první zálohy. Reklamační vyúčtování nemá odkladný účinek na splatnost faktury či zálohy. Reklamaci zašle zákazník na zaslací adresu dodavatele, uvedenou v článku 15 odstavce 15.2 těchto OP.
62. Reklamační dle odstavce 6.1 tohoto článku bude obsahovat zejména:
- identifikaci zákazníka;
 - identifikaci smlouvy (číslo smlouvy či zákaznické číslo, bylo-li přiděleno);
 - identifikaci reklamované faktury vyúčtování či předpisu záloh;
 - přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamace, včetně případné dokumentace či jiné skutečnosti dokládající reklamovanou vadu;
 - popis uplatňovaného nároku;
 - podpis zákazníka či jeho zástupce (v tomto případě musí být doloženo oprávnění k zastoupení zákazníka).

Jakékoliv rozšíření reklamace či nově uplatněné nároky týkající se reklamace jsou považovány za novou reklamaci.

63. Dodavatel reklamaci zákazníka přezkoumá z hlediska její oprávněnosti a výsledek reklamace písemně oznámí zákazníkovi ve lhůtě 15-ti kalendářních dnů od obdržení reklamace. Je-li reklamace vyúčtování posouzena jako oprávněná a zákazníkovi v této souvislosti vznikne nárok na vypořádání rozdílu v platbách zákazníka (fakturované platby reklamovaného vyúčtování oproti platbám opraveným v rámci reklamace) vypořádá dodavatel tento rozdíl do 30 dnů ode dne doručení reklamace.
64. Reklamuje-li zákazník měření dodávek elektřiny, postupuje podle článku 7 těchto OP.
65. V případě, že zákazník reklamuje nedodržení standardů kvality distribuce a dodávek elektřiny ve smyslu vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů a uplatňuje svůj nárok na náhradu, je povinen podat žádost o poskytnutí náhrady za nedodržení standardů kvality distribuce či dodávek elektřiny ve lhůtách stanovených v § 4 odst. 4 vyhlášky č. 540/2005 Sb., a to na formuláři, jenž je dostupný buď na stránkách ERÚ či u dodavatele, který zákazníkovi na jeho žádost formulář bez zbytečného odkladu poskytne.

7. MĚŘENÍ ELEKTŘINY A POSTUP PŘI ZÁVADEĚ NA MĚŘICÍM ZAŘÍZENÍ

71. Před zahájením dodávky elektřiny osadí dodavatel jako PLDS odběrné místo zákazníka měřicím zařízením. Měřicí zařízení je ve vlastnictví PLDS a PLDS je povinen zajistit jednotlivé části měřicího zařízení proti neoprávněné manipulaci.
72. Zákazník je povinen umožnit instalaci měřicího zařízení v odběrném místě.

73. Zákazník je oprávněn instalovat kontrolní měřicí zařízení pouze se souhlasem dodavatele jako PLDS.
74. Zákazník je povinen oznámit dodavateli jakoukoliv závadu na měřicím zařízení, včetně porušení zajištění proti neoprávněné manipulaci (porušení plomby), bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí. Zákazník je povinen se zdržet jakýchkoliv zásahů do měřicího zařízení bez souhlasu dodavatele jako PLDS. Zákazník je povinen umožnit PLDS přístup k měřicímu zařízení a neměřeným částem odběrného elektrického zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení.
75. Měření množství dodané a odebrané elektřiny zajišťuje PLDS, včetně odečtů údajů z měřicího zařízení, jež jsou podkladem pro vyúčtování.
76. Jestliže vznikne pochybnost o správnosti údajů měření či je zjištěna závada na měřicím zařízení, je dodavatel jako PLDS povinen na základě písemné žádosti zákazníka do 15 dnů od doručení žádosti vyměnit měřicí zařízení a do 60 dnů zajistit ověření správnosti měření. Je-li v rámci ověření správnosti měření zjištěna závada měřicího zařízení, hradí náklady spojené s přezkoušením a ověřením správnosti měřicího zařízení dodavatel jako PLDS. Není-li zjištěna závada, hradí tyto náklady zákazník. Jestliže byla zjištěna závada měřicího zařízení a z tohoto důvodu byl zjištěn přeplatek v uhrazených platbách, k vypořádání rozdílu v platbách dojde do 10 dnů ode dne, ve kterém uplynula šedesátidenní lhůta pro ověření správnosti měřicího zařízení.
77. Reklamuje-li zákazník měření, uvede v reklamaci údaje uvedené v článku 6 odst. 6.2 těchto OP, dále číslo odběrného místa, číslo měřicího zařízení a zjištěné stavy. Reklamační měření je zároveň považována za žádost ve smyslu § 49 odst. 8 EZ, tj. o žádost o výměnu měřicího zařízení a ověření správnosti měření.

8. PŘEDCHÁZENÍ ŠKODÁM A NÁHRADA ŠKODY

81. Ve smyslu § 2900 a násl. občanského zákoníku (prevence vzniku škod) zákazník i dodavatel jsou povinni při realizaci jejich dodavatelsko-odběratelského vztahu založeného smlouvou si počínat tak, aby při plnění jejich vzájemných práv a povinností nedocházelo ke škodám a pokud škoda vznikne tak, aby nedocházelo k jejímu rozšíření. Smluvní strana, která porušuje svoji povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět nebo mohla vědět, že poruší svou povinnost vyplývající ze smlouvy, je povinna druhé smluvní straně oznámit povahu překážky, která jí brání, bude bránit či může bránit v plnění povinností a informovat ji o možných důsledcích. Takové oznámení musí být učiněno bez zbytečného odkladu poté, co se smluvní strana o překážce dozvěděla či při náležité péči dozvědět mohla. Ustanovení o náhradě škody se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku a těmito OP.
82. Smluvní strana, která způsobila druhé smluvní straně škodu, je povinna tuto škodu uhradit v plném rozsahu, přičemž škoda vzniklá při neoprávněném odběru elektřiny se stanoví na základě změřených či jinak prokazatelně zjištěných údajů o neoprávněném odběru elektřiny. V případech, kdy nelze škodu skutečně vzniklou při neoprávněném odběru elektřiny zjistit, stanoví se výše škody podle příslušných právních předpisů.
83. Povinnosti nahradit vzniklou škodu se smluvní strana zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, jež vznikla nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů smluvní strany, která škodu způsobila, nebo vzniklá až v době, kdy byla tato smluvní strana v prodlení s plněním smlouvené

povinnosti, ani překážka, kterou je smluvní strana povinna podle smlouvy překonat, povinnosti k náhradě škody nezprostí. O vzniku překážky je povinna smluvní strana druhou smluvní stranu informovat bez zbytečného odkladu poté, co překážka nastala. Stejně tak je smluvní strana povinna informovat druhou smluvní stranu o tom, že překážka zanikla, a to bez zbytečného odkladu poté, co došlo k zániku překážky.

84. Ujednáním o smluvní pokutě či úroku z prodlení, ani zaplacením smluvní pokuty či úroku z prodlení, není dotčeno ani omezeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody.

9. NEOPRÁVNĚNÝ ODBĚR, OMEZENÍ ČI PŘERUŠENÍ DODÁVKY ELEKTŘINY

91. Případy neoprávněného odběru elektřiny jsou vymezeny v § 51 odst. 1 EZ. Neoprávněný odběr elektřiny je zakázaný. Pokud zákazník neoprávněně odebírá elektřinu, je povinen uhradit dodavateli v penězích vzniklou škodu. Nelze-li zjistit vzniklou škodu na základě prokazatelně zjištěných údajů, je povinen uhradit škodu určenou výpočtem podle hodnoty hlavního jističe před elektroměrem nebo předřazeného jisticího prvku a obvyklé doby jejich využití, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Škodou jsou i prokazatelně nezbytně nutné náklady vynaložené dodavatelem na zjišťování neoprávněného odběru elektřiny.
92. Dodavatel je oprávněn v případě neoprávněného odběru elektřiny omezit či přerušit dodávky elektřiny do odběrného místa zákazníka.
93. Dodavatel jako PLDS je dále oprávněn omezit či přerušit dodávku elektřiny v případech uvedených v § 25 odst. 3 písm. c) EZ (např. při stavech nouze, provádění plánovaných prací na LDS, při vzniku či odstraňování poruch na LDS, při opakovaném neumožnění přístupu k měřicímu zařízení či neměřeným částem odběrného elektrického zařízení, a to bez vážného důvodu). Při provádění plánovaných prací na LDS či v jeho ochranném pásmu je dodavatel povinen oznámit započítí a skončení omezení či přerušení dodávky elektřiny způsobem v místě obvyklým (např. vyvěšením oznámení na vchodech bytových domů) nebo e-mailem na kontaktní e-mail zákazníka a na svých webových stránkách, a to minimálně 15 dnů předem. Dodavatel je povinen obnovit dodávku elektřiny v plném rozsahu bezprostředně po odstranění příčin, které vedly k jejímu omezení či přerušení.
94. V případě omezení či přerušení dodávky elektřiny v zákonem stanovených případech zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody vzniklou omezením či přerušením dodávky elektřiny.

10. STAV NOUZE

Dodavatel je oprávněn v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy při předcházení stavu nouze a při stavu nouze omezit, příp. přerušit dodávku elektřiny zákazníkovi dle regulačního stupně, do kterého je zařazen, v souladu s regulačním plánem. Zákazník se zavazuje dodržovat/strpět veškerá opatření přijímaná při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a při odstraňování následků stavu nouze, zejména dodržovat ústní či písemné, adresné či neadresné pokyny (včetně pokynů vyhlášených hromadnými sdělovacími prostředky) dodavatele, PLDS, provozovatele regionální distribuční soustavy či provozovatele přenosové soustavy (a jejich technických dispečinků) a v nezbytně nutném rozsahu strpět dočasná omezení svých práv. Zákazník bere na vědomí, že při stavu nouze a při předcházení stavu nouze je vyloučeno právo na náhradu škody.

11. ZMĚNA OP A CENÍKU

OP a Ceník platný ke dni uzavření smlouvy jsou přílohou smlouvy. OP a Ceník dodavatele jsou rovněž dostupné na webových stránkách dodavatele www.ctz.enetiga.cz či v jeho sídle a na žádost zákazníka, zašle dodavatel platné znění OP či Ceníku e-mailem na kontaktní e-mail zákazníka. Dodavatel je oprávněn OP i Ceník jednostranně měnit, popřípadě jej nahradit novým zněním, zejména je oprávněn měnit platební podmínky, dodací podmínky, smluvní sankce a poplatky, ceny dodávky elektřiny a ceny za distribuci elektřiny a distribuční služby, podmínky měření a provádění odečtů, podmínky doručování, podmínky započtení a postoupení pohledávek. Změny OP či Ceníku zveřejní dodavatel na svých webových stránkách a ve svém sídle a zároveň oznámí změny OP či Ceníku zákazníkovi jedním z následujících způsobů: písemně formou obyčejného či doporučeného psaní či prostřednictvím kurýra na adresu uvedenou jako adresu pro doručování písemností, elektronicky prostřednictvím e-mailové komunikace, prostřednictvím SMS na kontaktní číslo mobilního telefonu či oznámení změny OP či Ceníku uvede na faktuře, případně na rozpisu záloh či předmětné oznámení spojí s jiným úkonem vůči zákazníkovi. Změny OP či Ceníku zveřejní dodavatel ve lhůtě minimálně 30 dnů přede dnem účinnosti dané změny OP či Ceníku a současně poučí zákazníka o jeho právu na odstoupení od této smlouvy.

V případě, že zákazník se změnou OP či Ceníku nesusouhlasí, je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy nejpozději do 10 dnů přede dnem účinnosti změny. Pokud dodavatel neoznámí změnu OP či Ceníku ve výše uvedené lhůtě a současně nepoučí zákazníka o jeho právu na odstoupení od smlouvy, je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od data účinnosti změny OP či Ceníku. Neprojevili-li zákazník včas písemně vůli od smlouvy odstoupit, stávají se změny OP či Ceníku závazné a budou aplikovány na smluvní vztah založený smlouvou. Odstoupení je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno dodavateli, neurčí-li zákazník pozdější den účinnosti odstoupení.

Určí-li zákazník pozdější den účinnosti odstoupení, vztahují se na smluvní vztah založený smlouvou od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení odstoupení dodavateli (nejdříve však ode dne účinnosti změny OP či Ceníku) změny OP či Ceníku, kvůli kterým zákazník odstoupil od smlouvy, a to až do dne účinnosti odstoupení. Odstoupení, které bylo učiněno do 3 měsíců od účinnosti změny OP či Ceníku a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno dodavateli. Zákazník není oprávněn odstoupit od smlouvy v případě změny regulované složky ceny, daní a poplatků či v případě změny jiných smluvních podmínek v nezbytném rozsahu zajišťujícím jejich soulad s obecně závazným právním předpisem.

12. UKONČENÍ SMLOUVY

121. Smlouva končí:

- uplynutím sjednané doby;
- dohodou smluvních stran (zejména v případech, kdy z objektivních důvodů fakticky končí odběr elektřiny v OM zákazníka – stěhování, ukončení činnosti apod.);
- výpovědí s 3 měsíční výpovědní dobou, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi;
- odstoupením od smlouvy.

122. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže:

- dodavatel podstatným způsobem porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, přičemž za podstatné porušení povinností vyplývajících ze smlouvy na straně dodavatele se považuje, zejména:

- (i) došlo k bezdůvodnému či protiprávnímu ukončení dodávky elektřiny;
 - (ii) došlo k bezdůvodnému či protiprávnímu nezajištění služby distribuční soustavy;
 - (iii) dodavatel je v prodlení se zaplacením splatného závazku vůči zákazníkovi trvající déle než 14 dnů, kdy dodavatel neuhradil tento závazek ani po výzvě k zaplacení (upomínce) ve lhůtě uvedené v této výzvě;
 - (iv) došlo k porušení povinnosti dodavatele, které je jako podstatné porušení povinnosti výslovně specifikováno ve smlouvě či těchto OP či je uvedeno v obecně závazných právních předpisech;
 - (v) nesouhlasí-li zákazník se změnami OP či Ceníku, přičemž podrobné podmínky pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy jsou uvedeny v článku 11 těchto OP.
- b) dodavatel opakovaným způsobem porušuje svou povinnost vyplývající ze smlouvy a tuto povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené zákazníkem.
- 123.** Je-li zákazník spotřebitelem, je oprávněn:
- a) odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů od jejího uzavření, je-li smlouva uzavřena distančním způsobem či mimo obchodní prostory dodavatele;
 - b) smlouvu vypovědět ve lhůtě patnácti dnů od zahájení dodávky elektřiny, pokud zákazník uzavřel smlouvu při změně dodavatele elektřiny distančním způsobem či mimo obchodní prostory dodavatele; výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena dodavateli.
- 124.** Dodavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže:
- a) je zákazník v prodlení se zaplacením peněžitého závazku vyplývajícího ze smlouvy po dobu delší než 14 dnů a svůj splatný dluh neuhradí ani na základě výzvy k zaplacení (upomínky) v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené dodavatelem;
 - b) je zákazníkovi přerušena dodávka elektřiny z důvodů neoprávněného odběru či z důvodů dle § 25 odst. 3 bod 8 či 9 EZ;
 - c) v případě uvedeném v článku 3 odst. 3.3. těchto OP;
 - d) zákazník opakovaně poruší svoji povinnost, vyplývající ze smlouvy a nezjedná nápravu v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené dodavatelem.
- 125.** Kterákoliv smluvní strana je oprávněna odstoupit od smlouvy, je-li vydáno rozhodnutí o úpadku druhé smluvní strany nebo byl-li insolvenční návrh vůči druhé smluvní straně zamítnut pro nedostatek majetku.
- 126.** Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně či pozdějším dnem uvedeným v oznámení. Je-li zákazník spotřebitelem a uzavřel smlouvu distančním způsobem či mimo obchodní prostory dodavatele, pak musí být odstoupení učiněno prostřednictvím formuláře, jehož náležitosti stanoví prováděcí předpis občanského zákoníku. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na webových stránkách dodavatele.

13. SANKCE

- 131.** V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou a zákazník v rozporu s právními předpisy či se smlouvou či těmito OP tuto smlouvu předčasně ukončí (třeba i jen ve faktické rovině, kdy přestane realizovat či fakticky znemožní odběr elektřiny od dodavatele) a tím poruší svůj

závazek umožnit dodavateli dodávku elektřiny do OM a odebírat jí po celou dobu trvání smlouvy či poruší svůj závazek nebyť v době trvání smlouvy v účinném smluvním vztahu s jiným dodavatelem elektřiny, je povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 250 Kč za každý i neúplný měsíc zbývající do uplynutí sjednané doby trvání smlouvy.

- 132.** V případě, že zákazník poškodí měřicí zařízení či jiným způsobem do něj neoprávněně zasahuje, je povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 2000 Kč.
- 133.** Smluvní pokuta je splatná do 10 dnů ode dne obdržení písemné výzvy dodavatele k zaplacení smluvní pokuty. Úhrada smluvní pokuty nemá vliv na právo dodavatele na náhradu škody.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 141.** Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí, aby případné spory vyplývající ze smlouvy byly urovnány smírnou cestou, především vstoupí do jednání o předmětu sporu, poskytnou si veškeré informace a podklady týkající se sporu s cílem nalézt objektivní stav sporné situace a na nalezení tohoto objektivního stavu budou vzájemně spolupracovat a poskytovat si vzájemnou součinnost.
- 142.** Je-li zákazník spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele možnost využít mimosoudního řešení sporu a obrátit se na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V oblasti elektroenergetiky je tímto orgánem, v rozsahu působnosti stanovené energetickým zákonem, Energetický regulační úřad (ERÚ) se sídlem: Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava. Kontaktní e-mail: podatelna@eru.cz, tel.: 564 578 666. Internetová adresa ERÚ je www.eru.cz.
- 143.** V případě, že smluvní strany nevyřeší spor mimosoudní cestou, je kterákoliv smluvní strana oprávněna obrátit se ve věci na věcně a místně příslušný soud.

15. KOMUNIKACE A DORUČOVÁNÍ

- 151.** Jakékoliv oznámení, žádost či jiná písemnost, která má být doručena mezi smluvními stranami (dále jen „**písemnost**“), není-li stanoveno v těchto OP či smlouvě jinak, může být doručena některým z následujících způsobů doručování:
- a) doporučeným dopisem: písemnost je považována za doručenu dnem jejího převzetí adresátem či okamžikem uplynutí lhůty pro vyzvednutí doporučeného dopisu stanovené držitelem poštovní licence, pokud nedošlo k převzetí adresátem před uplynutím této lhůty;
 - b) dopisem: písemnost je považována za doručenu dnem doručení, přičemž za doručení se pokládá okamžik, kdy se písemnost dostane do sféry příjemce (např. vhozením písemnosti do schránky na kontaktní adrese zákazníka), včetně případu, že je převzetí písemnosti příjemcem odmítnuto;
 - c) prostřednictvím elektronické komunikace (e-mailem) se zaručeným elektronickým podpisem: písemnost je považována za doručenu dnem doručení e-mailové zprávy do e-mailové schránky příjemce, vyznačeném v protokolu o doručení, který je její součástí;
 - d) prostřednictvím elektronické komunikace (e-mailem): písemnost je považována za doručenu dnem doručení e-mailové zprávy do e-mailové schránky příjemce, vyznačeném v protokolu o doručení, který je její součástí.
- 152.** Písemnosti jsou zasílány na zasílací adresu dodavatele, která je: CTZ s.r.o., Sokolovská 572, 686 01 Uherské Hradiště - Mařatice, není-li smluvními stranami ujednáno jinak. Kontaktní e-mailová adresa je: ctz@enetiqa.cz.

153. Kterákoliv smluvní strana je povinna oznámit změnu kontaktních či identifikačních údajů druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dnů od účinnosti jejich změny.

16. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

161. Dodavatel v rámci realizace dodavatelsko-odběratelského vztahu se zákazníkem, založeného smlouvou, či v souvislosti s jeho marketingovými a reklamními aktivitami zpracovává osobní údaje zákazníka, který je fyzickou osobou, v následujícím rozsahu a za těchto podmínek:

a) Realizace dodavatelsko-odběratelského vztahu založeného smlouvou o sdružených službách dodávky elektřiny: Za tímto účelem jsou shromažďovány a zpracovávány zejména tyto osobní údaje zákazníka: jméno a příjmení, datum narození, bydliště, telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo bankovního účtu a daňové identifikační číslo a identifikační číslo osoby, je-li zákazníkem fyzická osoba – podnikatel, a dále informace vztahující se k předmětu smlouvy a k realizaci práv a povinností založených smlouvou. V rámci tohoto účelu bude dodavatel používat osobní údaje zákazníka i za účelem informování o omezení či přerušení dodávek elektřiny či jiných změnách týkajících se dodávek elektřiny a zajištění služby distribuční soustavy. Toto zpracování je nezbytné pro plnění smluv a poskytnutí údajů zákazníka za tímto účelem je podmínkou pro uzavření smlouvy, tj. bez jejich poskytnutí zákazníkem nelze smlouvu uzavřít. Uzavřením smlouvy je dodavatel oprávněn zpracovávat výše uvedené osobní údaje zákazníka v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“).

b) Marketingové využití údajů: Marketingovým využitím údajů se rozumí zejména jejich užití k nabízení produktů a služeb dodavatele, provádění průzkumů trhu, informování o reklamních a marketingových akcích dodavatele a zaslání obchodních sdělení. Pro tento účel budou dodavatelem využívány zejména tyto osobní údaje zákazníka – jméno, příjmení, adresa bydliště, telefonní číslo a e-mailová adresa. Toto zpracování osobních údajů je dobrovolné a udělení či neudělení souhlasu nemá vliv na uzavření smlouvy. Zákazník udělí souhlas či nesouhlas se zpracováváním svých osobních údajů k tomuto účelu explicitně ve smlouvě.

162. Dodavatel provádí veškeré zpracování osobních údajů zákazníka sám a vlastními prostředky či v případě vybraných činností (např. fakturace a účetnictví) prostřednictvím osob, jež jsou součástí koncernu ENETIQA, zejména prostřednictvím společnosti ENETIQA a.s., IČO: 496 85 490, se sídlem: Kačírkova 982/4, 158 00 Praha 5 a společnosti e.services s.r.o., IČO: 287 48 514, se sídlem: Děčín - Děčín I - Děčín, Oblouková 958/25, PSČ 405 02. Zákazník uzavřením smlouvy bere na vědomí, že dodavatel předává ke zpracování osobní údaje zákazníka společnosti ENETIQA a.s. a společnosti e.services s.r.o., jakož i dalším společnostem, jež jsou součástí koncernu ENETIQA, přičemž jejich zpracování se provádí pouze v rozsahu a za účely, k jakým je dodavatel oprávněn zpracovávat osobní údaje zákazníka. Dodavatel předá osobní údaje zákazníka dalším subjektům pouze tehdy, pokud jim bude svědčit zákonný důvod pro přístup k údajům (např. orgány činné v trestním řízení, jiné kontrolní orgány se zákonným zmocněním pro přístup k informacím) anebo pokud to bude nezbytné pro ochranu jeho práv (soud).

163. Zákazník jako subjekt osobních údajů má veškerá práva přiznaná GDPR. Bližší informace o zpracování osobních

údajů dodavatelem jsou uvedeny na webových stránkách dodavatele. Zákazník uzavřením smlouvy potvrzuje, že byl dodavatelem informován o všech právech vyplývajících z GDPR v souvislosti se zpracováváním jeho osobních údajů, zejména o těchto právech:

a) Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům a v této souvislosti má právo na poskytnutí informace o zpracování svých osobních údajů v rozsahu dle čl. 15 GDPR (informace o účelu zpracování osobních údajů, o osobních údajích, případně kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, o povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů subjektu údajů a o příjemci, případně kategoriích příjemců). Dodavatel je oprávněn požadovat za poskytnutí informace přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

b) Zákazník má dále další práva přiznaná GDPR a to zejména právo na odvolání informovaného souhlasu dle čl. 7 GDPR, právo na informace dle čl. 13 a 14 GDPR, právo na opravu dle čl. 16 GDPR, právo na výmaz dle čl. 17 GDPR, právo na omezení zpracování dle čl. 18 GDPR, právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů dle čl. 21 GDPR, právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

c) V případě, že zákazníkovi vznikla v důsledku zpracování jeho osobních údajů jiná než majetková újma, má právo na uplatnění jeho nároku podle zvláštního zákona (občanského zákoníku).

164. Odběratel uzavřením smlouvy souhlasí ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění, se zasíláním obchodních sdělení dodavatele všemi elektronickými prostředky na elektronický kontakt odběratele, který dodavatel získal v rámci jejich dodavatelsko-odběratelského vztahu. Zákazník má kdykoliv možnost souhlas se zasíláním obchodních sdělení odmítnout.

17. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

171. Obě smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí okolnosti změny ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
172. Smluvní strany uzavřením smlouvy vylučují z rámce smluvního vztahu založeného smlouvou aplikaci pravidel vyplývajících z tzv. zavedené praxe mezi stranami, jakož i z obchodních zvyklostí jiných oborů než elektroenergetika.
173. V případě právního jednání dodavatele, včetně uzavírání, změny či ukončování smlouvy, lze vlastnoruční podpis zástupců dodavatele nahradit faksimilií tohoto podpisu.
174. Jestliže by některé z ustanovení těchto OP bylo či se stalo neplatným, neúčinným, nesrozumitelným nebo právně nevymahatelným, bude takové ustanovení odděleno od ostatních ustanovení a tato skutečnost nebude mít vliv na platnost, účinnost, srozumitelnost a vymahatelnost ostatních ustanovení OP.
175. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2024