

pro Zákazníky – spotřebitele (dále jen „Zákazník“)**pro účely uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, o výkupu elektřiny a o poskytování služby optimalizace spotřeby elektřiny**

ve smyslu §§ 1811 a 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“)

1 TOTOŽNOST A KONTAKTNÍ ÚDAJE POSKYTOVATELE

Direct Energy, a.s., IČO: 07282460, adresa sídla: Radlická 714/113a, Jinonice, 158 00 Praha 5 (dále jen „Poskytovatel“).

Webové stránky Poskytovatele: www.directenergy.cz

Adresa pro doručování elektronické pošty Poskytovatele: info@directenergy.cz

2 OZNAČENÍ ZBOŽÍ/SLUŽBY A POPIS JEJICH HLAVNÍCH VLASTNOSTÍ A POVAHY

2.1 Předmětem Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a o poskytování služeb optimalizace spotřeby elektřiny je (dále jen „Smlouva“) je závazek Poskytovatele dodávat Zákazníkovi elektřinu a zajistit pro něj na vlastní jméno a na vlastní účet distribuční služby a dále závazek Dodavatele řídit Zákazníkovi spotřební a výrobní zařízení umístěná na adrese Zákazníka s cílem optimalizovat náklady na elektřinu proti dennímu trhu OTE, tj. provádět službu optimalizace výroby a spotřeby (vše uvedené dále jen „Služby“) a tomu odpovídající závazek Zákazníka zaplatit Poskytovateli za Služby ujednanou cenu.

3 CELKOVÁ CENA SLUŽBY, PŘÍPADNĚ ZPŮSOB JEJÍHO VÝPOČTU, VČETNĚ VŠECH DANÍ, POPLATKŮ A JINÝCH OBDOBŇÝCH PENĚŽITÝCH PLNĚNÍ

3.1 Celková cena Služeb (včetně ceny za dodávku elektřiny, distribuční služby a další související služby) je uvedena na internetové stránce Poskytovatele www.directenergy.cz, a to v části (dále jen „Ceník“).

3.2 Poskytovatel bude oprávněn Ceník kdykoliv změnit, a to v jakémkoliv (i úplném) rozsahu. Jedná se o takzvané dynamické určení ceny. Změnu Ceníku veřejně Poskytovatel způsobem umožňujícím dálkový přístup nejpozději třicetý (30.) den přede dnem její účinnosti, a to na své webové adrese. V případě, že Zákazník nebude se změnou Ceníku souhlasit, může v lhůtě do 10. dne před účinností této změny Smlouvu s Poskytovatelem vypovědět. Zároveň je třeba vzít na vědomí, že po sjednání smlouvy s dynamickým určením ceny je Zákazník oprávněn smlouvu s Poskytovatelem vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc, výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi, tato výpověď musí být Poskytovateli doručena elektronickou poštou na e-mailovou adresu Poskytovatele.

3.3 V případě, že Zákazník neuhradí jakýkoliv svůj závazek vůči Poskytovateli řádně a včas a Poskytovatel z tohoto důvodu vystaví a zašle Zákazníkovi upomínku, bude Zákazník povinen uhradit Poskytovateli za vystavení druhé (2.) a každé další upomínky, a to i opakovaně, poplatek ve výši 200 Kč bez DPH.

3.4 V případě, že Zákazník poruší svou povinnost udržovat po celou dobu trvání Smlouvy Technickou připravenost (jak je definována v čl. 9 níže) a ComBox v provozuschopném stavu tak, aby Poskytovatel mohl řádně provádět Službu, bude Zákazník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu spočívající v 200% přírůžce k ceně silové elektřiny dodávané Dodavatelem Zákazníkovi dle Smlouvy. Totéž platí, pokud Zákazník poruší svou povinnost informovat Dodavatele alespoň 2 pracovní dny předem o jakékoli situaci (včetně technických změn na výrobních a spotřebních zařízeních Zákazníka), která povede ke změně denní spotřeby Zákazníka o více než 15 %.

4 ÚDAJ O PŘÍZPŮBENÍ CENY OSOBE SPOTŘEBITELE NA ZÁKLADĚ AUTOMATIZOVANÉHO ROZHODOVÁNÍ, BYLA-LI CENA TAKTO PŘÍZPŮBENA

4.1 Neuplatní se.

5 ZPŮSOB PLATBY

5.1 Vyúčtování Služby bude Poskytovatel provádět Zákazníkovi vždy za období kalendářního měsíce (dále jen „Zúčtovací období“). Fakturu s platebními údaji Poskytovatel odešle Zákazníkovi neprodleně po jejím vystavení na kontaktní e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě. Faktura bude splatná do sedmi (7) dní od vystavení, nebude-li na fakturu uvedena jiná splatnost.

5.2 Pokud se Zúčtovací období poskytování Služby bude shodovat se zúčtovacím obdobím dodávky elektrické energie na základě Smlouvy o dodávce, může být Služba vyúčtována v rámci jedné faktury společně s vyúčtováním dodávky elektrické energie, a to ve lhůtě a se splatností dle Smlouvy o dodávce.

6 NÁKLADY NA DODÁNÍ A VRÁCENÍ ZBOŽÍ

6.1 Neuplatní se.

7 NÁKLADY NA PROSTŘEDKY KOMUNIKACE NA DÁLKU

7.1 Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby.

8 ÚDAJE O PRÁVECH Z VADNÉHO PLNĚNÍ, ZÁRUKY ZA JAKOST, POPRODEJNÍM SERVISU A JEJICH PODMÍNKÁCH A PŘÍPADNĚ PRAVIDLA VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

8.1 Bude-li Služba Poskytovatelem poskytnuta vadně, má Zákazník práva z vadného plnění, která může vůči Poskytovateli uplatnit prostřednictvím reklamace. Je-li vada odstranitelná, může se Zákazník domáhat buď opravy nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni Službu řádně odebrat, může Zákazník buď odstoupit od Smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny. Rovněž v případě zjištění chyby nebo omylu při vyúčtování plnění Smlouvy má Zákazník i Poskytovatel právo na vzájemné vypořádání, a to na základě reklamace.

8.2 Reklamace a/nebo stížnosti ve vztahu k plnění Smlouvy lze vůči Poskytovateli uplatnit prostřednictvím kontaktních údajů Poskytovatele uvedených v čl. 1. výše. Reklamace musí obsahovat alespoň (i) identifikaci reklamujícího Zákazníka, (ii) dostatečnou identifikaci reklamované skutečnosti (např. číslo faktury) a (iii) přesný popis reklamované skutečnosti, včetně doložení potřebných dokladů (např. fotografií).

8.3 Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy měl Zákazník možnost vadu Služby zjistit, nejpozději však do 6 měsíců od přijetí Služby/v případě chyby či omylu při vyúčtování plnění Smlouvy nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti reklamované platby, popř. do 30 dnů ode dne, kdy se Zákazník o reklamovanou skutečnost dozvěděl. Reklamace nemá odkladný účinek.

8.4 Poskytovatel reklamaci Zákazníka prošetří a její výsledek oznámí písemně Zákazníkovi ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Po marném uplynutí této lhůty může Zákazník od Smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

8.5 K reklamacím uplatněným po uplynutí výše uvedených lhůt nebude přihlíženo. Zákazníkům později rozšiřované a nově uplatňované nároky týkající se reklamace budou považovány za novou reklamaci.

8.6 Poskytovatel ve vztahu ke Službě neposkytuje záruku za jakost, ani poprodejní servis.

9 ZPŮSOB A ČAS PLNĚNÍ SLUŽBY

9.1 Poskytovatel zahájí Službu optimalizace a dodávku elektřiny bez zbytečného odkladu poté, co si Zákazník po podpisu Smlouvy na vlastní jméno a náklad (i) obstará jedno z technických zařízení, které bude fyzicky připojeno k měničící jeho fotovoltaické elektrárny nebo bateriovému uložení (dále jen „ComBox“) a zajistí jeho instalaci a uvedení do provozu a současně si (ii) zajistí internetové spojení s vlastnostmi stanovenými Poskytovatelem a pokud to vybraný ComBox vyžaduje, tak i veřejnou IP adresu a přístupové údaje do ComBoxu a předá je Poskytovateli (dále společně jen „Technická připravenost“) a (iii) v případě, že o to bude Poskytovatelem požádán, požádá u příslušného provozovatele distribuční soustavy o přidělení výrobního EAN (pokud ještě nebylo přiděleno).

10 ÚDAJ O DOBĚ TRVÁNÍ ZÁVAZKU, PODMÍNKÁCH JEHO UKONČENÍ A NEJKRATŠÍ DOBĚ, PO KTEROU BUDE SMLOUVA ZÁKAZNÍKA ZAVAZOVAT

10.1 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.

10.2 Poskytovatel bude oprávněn odstoupit od Smlouvy v následujících případech:

a. prodlení Zákazníka se splněním jakéhokoliv závazku vůči Poskytovateli trvající déle než 14 dnů, zejména prodlení se zaplacením faktury, zákonného úroku z prodlení nebo újmy, nákladů spojených s upomínáním; nebo

b. jakékoliv porušení povinnosti, které bude specifikováno Smlouvou jako porušení povinnosti podstatným způsobem; nebo

c. způsobení újmy Poskytovateli; nebo

d. je-li déle než 30 dní z důvodu nečinnosti nebo neplnění povinností Zákazníka přerušena či omezena dodávka elektřiny nebo je-li déle než 30 dnů přerušena dodávka elektřiny ze strany provozovatele distribuční sítě z důvodu neoprávněného odběru elektřiny Zákazníkem;

e. bude-li ohledně Zákazníka zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., a to i v případě prohlášení konkurzu.

10.3 Ve vztahu k čl. 10.2.d) vezmete na vědomí, že máte právo na poskytnutí informace o opatřeních, kterými je možné předejít přerušeni nebo ukončení dodávek elektřiny při neoprávněném odběru elektřiny z důvodu neplnění Vašich platebních povinností podle § 51 odst. 1 písm. b) zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), v platném znění, a dále na informace o podmínkách přiznání nároku na dávky státní sociální podpory a dávky pomoci v hmotné nouzi určené k pokrytí nákladů na bydlení a živobytí, jejich vzor zveřejnilo Ministerstvo práce a sociálních věcí na svých internetových stránkách (viz <https://www.mpsv.cz/informace-o-pomoci-s-naklady-na-bydleni-energie-a-zivobytí>). Informace o dostupných opatřeních bude zahrnovat alespoň informaci o tom, zda Vám Poskytovatel umožní dohodnout splnění platebních povinností ve splátkách, a podmínky plnění platebních povinností ve splátkách. Tyto informace jsme Vám povinni poskytnout společně s upozorněním na neplnění smluvních platebních povinností alespoň 30 dní před požadovaným dnem přerušeni dodávek z důvodu neoprávněného odběru elektřiny.

10.4 Zákazník bude oprávněn odstoupit od Smlouvy v následujících případech:

a. bezdůvodně ukončení poskytování Služby ze strany Poskytovatele; nebo

b. bude-li ohledně Poskytovatele soudem zjištěn úpadek ve smyslu zák. č. 182/2006 Sb.;

c. ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření Smlouvy v případě, že Smlouva bude uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele (více viz čl. 13 níže).

10.5 Pokud dojde k uzavření Smlouvy na dobu neurčitou, pak každá smluvní strana bude mít možnost bez uvedení důvodu Smlouvu vypovědět, a to bez sankce. Výpovědní doba bude činit 1 měsíc. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Poskytovatel upřednostňuje doručení elektronickou poštou na e-mailovou adresu Poskytovatele.

10.6 Zákazník bude dále oprávněn bez uvedení důvodu vypovědět Smlouvu v případě zvýšení ceny Služby nebo změny jiných smluvních podmínek, a to ve lhůtě do desátého (10.) dne přede dnem účinnosti takové změny. Výpověď bude účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu dni účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. Lhůta bude zachována, bude-li v jejím průběhu odesláno oznámení o výpovědi Smlouvy Poskytovateli.

10.7 Informace o možnosti výpovědi Smlouvy uzavřené distančním způsobem jsou uvedeny v článku 13.

11 ÚDAJ O FUNKČNOSTI DIGITÁLNÍHO OBSAHU, SLUŽBY DIGITÁLNÍHO OBSAHU A VĚCI S DIGITÁLNÍMI VLASTNOSTMI, VČETNĚ TECHNICKÝCH OCHRANNÝCH OPATŘENÍ, A O JEJICH KOMPATIBILITĚ A INTEROPERABILITĚ S TECHNICKÝM A PROGRAMOVÝM VYBAVENÍM

11.1 Neuplatní se.

12 ÚDAJ O POVINNOSTI ZAPLATIT ZÁLOHU NEBO OBDOBNOU PLATBU

12.1 Platba zálohy za Službu není vyžadována. Služba bude hrazena zpětně za Zúčtovací období, a to na základě faktury zaslané Poskytovatelem Zákazníkovi.

- 1.1 Dodavatel je však oprávněn v případě, že to bude Smlouvou výslovně stanoveno, požadovat po Zákazníkovi složení kauce ve vztahu ke každému odběrnému místu, a to ve výši stanovené Dodavatelem. Dodavatel je oprávněn požadovat kauci ve výši až dvojnásobku (2x) částky, která se vypočte jako:
„očekávaná průměrné spotřeba v odběrném místě za měsíc v kalendářním roce s největší očekávanou spotřebou elektřiny dle systému OTE v MWh x Dodavatelem očekávaná cena elektřiny dle denního trhu OTE přepočítána na koruny CZK aktuálně platným středovým kurzem ČNB“
- 1.2 Kauce bude uhrazena na základě platebních údajů zaslaných Zákazníkoví po podpisu Smlouvy.

1 PODMÍNKY, LHŮTA A POSTUP PRO UPLATNĚNÍ PRÁVA NA ODSTOUPĚNÍ OD SMLOUVY ČI JEJÍ VÝPOVĚĎ VĚTNETNĚ VZOROVÉHO FORMULÁŘE PRO ODSTOUPĚNÍ OD SMLOUVY

- 1.1 V případě, že Smlouva bude uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy i bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Doručením odstoupení od Smlouvy učiněného v souladu s tímto odstavcem se závazky plynoucí ze Smlouvy od počátku zruší.
- 1.2 Dále je Zákazník oprávněn, byla-li Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele při změně dodavatele elektřiny, vypovědět závazek ze Smlouvy, a to kdykoliv do patnáctého (15.) dne po zahájení dodávky elektřiny. Vypovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 1.3 Odstoupení od Smlouvy či výpověď dle předchozích odstavců musí být Poskytovateli ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci alespoň odeslána.
- 1.4 Odstoupit od Smlouvy dle odstavce 13.1 či vypovědět Smlouvu dle odstavce 13.2 může Zákazník jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči Poskytovateli (například doručením písemného oznámení dle formuláře, který tvoří přílohu těchto předšmluvních informací).

2 ÚDAJ O POVINNOSTI UHRADIT POMĚRNOU ČÁST CENY V PŘÍPADĚ ODSTOUPĚNÍ OD SMLOUVY ČI JEJÍ VÝPOVĚDI, JEJÍMŽ PŘEDMĚTEM JE POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A JEJICHŽ PLNĚNÍ JIŽ ZAČALO

- 2.1 Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy ve smyslu odstavce 13.1, pak v případě, že Poskytovatel již začal s jejím plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí mu Poskytovatel poměrnou část sjednané ceny Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy (a nikoliv celou cenu).
- 2.2 Vypoví-li Zákazník Smlouvu ve smyslu odstavce 13.2, pak v případě, že Poskytovatel již začal s plněním Smlouvy, uhradí Zákazník Poskytovateli poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku účinku vypovězení Smlouvy nebo její části, resp. uplynutí výpovědní doby. Za plnění ze Smlouvy se považuje i jednání s původním dodavatelem elektřiny o jeho změně, resp. jakýkoliv úkon Dodavatele směřující ke změně původního dodavatele elektřiny.

3 ÚDAJ O EXISTENCI, ZPŮSOBU A PODMÍNKÁCH MIMOSODNÍHO VYŘIZOVÁNÍ SPORŮ ZE SMLOUVY

- 3.1 v případě, že dojde mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz. Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz

4 OSTATNÍ INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE POUŽITÍ ELEKTRONICKÝCH PROSTŘEDKŮ

- 4.1 Smlouva se uzavírá výlučně v elektronické podobě a v této podobě bude po jejím uzavření zaslána Poskytovatelem Zákazníkovi (více viz ust. 16.3 níže) a rovněž uložena u Poskytovatele (ke Smlouvě uložené u Poskytovatele Zákazník nebude mít umožněn přístup).
- 4.2 Smlouva se uzavírá výlučně v českém jazyce.
- 4.3 K uzavření Smlouvy jsou nezbytné objednávka Zákazníka a její akceptace ze strany Poskytovatele. Pro tyto účely se za objednávku Zákazníka považuje výlučně formulář Smlouvy, který je vyplněný, Zákazníkem podepsaný a Poskytovateli doručný a jehož nevyplněné znění (i) je k dispozici na internetové stránce Poskytovatele www.directenergy.cz, (ii) bude Poskytovatelem zasláno na e-mailovou adresu Zákazníka nebo (iii) bude Zákazníkovi předloženo/poskytnuto obchodním zástupcem Poskytovatele (dále jen „Objednávka“). Objednávku může Zákazník podepsat buď (a) v tištěné podobě a následně ji zaslat Poskytovateli v elektronické podobě (po jejím naskenování či nafocení), nebo (b) elektronicky prostřednictvím aplikace Poskytovatele „Direct Energy“. Zjistí-li Zákazník při zadávání dat před podáním Objednávky prostřednictvím Aplikace jakoukoliv chybu, může ji do okamžiku uložení svého podpisu Objednávky jednoduše opravit tím, že přeruší proces podpisu Objednávky a vrátí se k vyplňovanému formuláři Objednávky a v něm předmětnou chybu opraví.
- 4.4 Předchozí odstavec se neaplikuje, bude-li Smlouva uzavřena výlučně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací.

5 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 5.1 Poskytovatel bude za účelem plnění Smlouvy zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Bližší informace o tomto zpracování, jakož i poučení o právech Zákazníka, které s tímto zpracováním souvisejí, jsou zveřejněny v Prohlášení o zpracování osobních údajů, dostupném na internetové stránce Poskytovatele www.directenergy.cz.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Věc: Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát: Direct Energy, a.s., IČO: 07282460, se sídlem: Radlická 714/113a, Jinonice, 158 00 Praha 5, e-mailová adresa: info@directenergy.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od Smlouvy službách dodávky elektřiny a o poskytování služeb optimalizace spotřeby elektřiny, uzavřené mezi mnou a Vaší společností dne _____.

Datum objednání služby: _____

Údaje o spotřebiteli:

Jméno a příjmení: _____

Adresa: _____

Datum podpisu: _____ Podpis spotřebitele: _____

Zákazník svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s těmito předšmluvními informacemi, převzal jedno jejich vyhotovení a porozuměl jim. Zákazník současně potvrzuje, že mu Poskytovatel poskytl v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy veškeré informace, které požadoval a potřeboval k tomu, aby Smlouvu s Poskytovatelem uzavřel.

V _____ dne _____

Jméno a příjmení Zákazníka: _____

Datum narození: _____

Podpis Zákazníka: _____