

- 8.3 Další nároky uplatněné po doručení Oznámení o Chybě druhé Straně ohledně téže Chyby budou považovány za Reklamaci novou; na opakovanou Reklamaci se nevztahují lhůty pro vyřízení podle příslušných právních předpisů.
- 8.4 Rozpis záloh na příslušné období z důvodu jeho nepřiměřenosti lze reklamovat, nebyl-li odsouhlasen oběma Stranami do splatnosti první takto předepsané zálohy, pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak. Po uplynutí této lhůty se má za to, že rozpis záloh je přiměřený.
- 8.5 Dodavatel je povinen (i) Zákazníka písemně informovat o výsledku Reklamace do patnácti (15) dnů ode dne doručení Oznámení o Chybě (je-li na základě Reklamace vystavena opravná Faktura, považuje se současně za informaci o výsledku Reklamace) a (ii) vypořádat rozdíl v platbách do třiceti (30) dnů od dne doručení Oznámení o Chybě ve případě, že Reklamace je oprávněná, přičemž tato povinnost se považuje za splněnou v okamžiku odesání příslušné částky z účtu Dodavatele.
- 8.6 Pokud je důvodem Chyby vyúčtování souvisejících služeb, je Dodavatel povinen informovat o Chybě Provozovatele nejpozději do patnácti (15) dnů ode dne doručení Oznámení o Chybě Zákazníka. Po dobu vyřizování reklamace u Provozovatele neběží lhůty podle čl. 8.5 Podmínek.
- 8.7 Reklamace vyúčtování plateb není důvodem pro odložení splatnosti Faktury, s výjimkou Reklamace zcela zjevně chyby či omylu.
- 9 ZMĚNY PODMÍNEK A ZMĚNY CENY ZA DODÁVKU PLYNU**
- 9.1 Dodavatel je oprávněn jednostranně měnit Podmínky, cenu za dodávku plynu, Ceník vč. charakteristiky Produktů, částky a/nebo mechanismus zpoplatnění upominek / výzev ke splnění platebních povinností Zákazníka, jakož i dalších případných administrativních poplatků, a měnit tak Ceník poplatků („Změny“). Změny zveřejní Dodavatel nejmenší třicetý (30.) den přede dnem jejich účinnosti ve svých provozovacích / provozovacích využívaných obchodních partnery Dodavatele, kde jsou uzavírány Smlouvy, a na svých webových stránkách a bude o Změnách informovat Zákazníka v souladu s čl. 11.6 Podmínek. Zákazník je povinen se se Změnami seznámit. Dodavatel je též oprávněn jednostranně změnit Produkt přiřazený Zákazníkovi na základě Smlouvy a/nebo Ceníku, kdy Dodavatel zjistí, že Zákazník přestal splňovat kritéria daného Produktu a spadá do jiné kategorie zákaznicků, než kterou má přiřazenou na základě Smlouvy a/nebo Ceníku, a to s okamžitou platností; o změně přiřazeného Produktu je Dodavatel povinen Zákazníka informovat bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 11.6 Podmínek, spolu s oznámením termínu, kdy změna Produktu nabyla účinnosti.
- 9.2 Pokud Zákazník Dodavateli nedoručí nejpozději desátý (10.) den přede dnem účinnosti Změn dle čl. 9.1 Podmínek písemně výslovně vyjádření, že se Změnami dle čl. 9.1 Podmínek nesouhlasí, stávají se Změny dle čl. 9.1 Podmínek nedílnou součástí Smlouvy místo původních ustanovení.
- 9.3 Pokud Zákazník se Změnami dle čl. 9.1 Podmínek projeví nesouhlas podle čl. 9.2 Podmínek a nedohodnou-li se Strany nejpozději desátý (10.) den přede dnem účinnosti Změn dle čl. 9.1 Podmínek od Smlouvy jinak, považuje se nesouhlas podle čl. 9.2 Podmínek za řádné odstoupení Zákazníka od Smlouvy, přičemž odstoupení je účinné k posledním dnům kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno Dodavateli, neurčí-li Zákazník pozdější den účinnosti.
- 9.4 Pokud Dodavatel neoznámí Zákazníkovi Změny ve lhůtě a v souladu s čl. 9.1 Podmínek, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy do tří (3) měsíců ode dne účinnosti Změn dle čl. 9.1 Podmínek. Odstoupení je v takovém případě účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno Dodavateli, neurčí-li Zákazník pozdější den účinnosti odstoupení. Odstoupení Zákazníka učiněné méně než deset (10) dnů před koncem daného měsíce je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, v němž bylo odstoupení doručeno Dodavateli.
- 9.5 Ustanovení čl. 9.1 až 9.4 Podmínek se neaplikují na případy, kdy Dodavatel jednostranně změnil cenu dodávaného plynu (komodity) tak, že tuto snížil, jakož i na případy, které jsou nezávislé na vůli Dodavatele (např. v situaci, kdy ke změně Podmínek anebo Ceníku anebo Ceníku poplatků dochází v důsledku legislativních změn, které je Dodavatel povinen zohlednit, vč. např. změny sazeb souvisejících služeb, daní, poplatků apod.).
- 10 DŮVĚRNÉ INFORMACE**
- 10.1 Žádná ze Stran nesmí poskytnout jakékoli třetí straně Důvěrné informace, které se týkají druhé Strany, bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany, s výjimkou (i) Osob ve skupině Dodavatele, (ii) svých poradců vázaných povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu jako Strany, (iii) příslušných státních a jiných správních úřadů a soudů, pokud jsou Strany povinny podle obecně závazných předpisů jim tyto informace poskytnout, nebo (iv) informací, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými jinak než porušením Smlouvy.
- 11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
- 11.1 **Řešení sporů**
Zákazník má právo řešit spor vzniklý v souvislosti se Smlouvou mimosoudní cestou a obrátit se na ERÚ (www.eru.cz). V ostatních případech se Strany dohodly, že případný soudní spor bude řešen českým soudem místně příslušným podle sídla Dodavatele uvedeného v záhlaví Smlouvy.
- 11.2 **Úplná shoda nabídky a poptávky při uzavírání Smlouvy a Obchodní zvyklosti**
Přijetí návrhu Smlouvy, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny, je dohodnutím návrhu a považuje se za nový návrh. Strany pro uzavírání a případné změny Smlouvy vylučují použití § 1740 odst. 3 OZ, který stanoví, že Smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle Stran. Obchodní zvyklosti se pro výklad Smlouvy ani jejich dodatků nepoužijí.
- 11.3 **Forma, změny a zrušení Smlouvy**
Smlouva může být (s výjimkou změn Podmínek, ceny plynu, Ceníku, Ceníku poplatků, Zákazníkovi přiřazeného Produktu podle čl. 9 Podmínek a dalších případů stanovených Smlouvou) uzavřena, měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn Smlouvy číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Stranami. K návrhu Smlouvy či dodatku Smlouvy zaslánému jednou Stranou je druhá Strana povinna vyjádřit se do třiceti (30) dnů ode dne, kdy jí byl návrh dodatku doručen. Po stejnou dobu je návrhem dodatku vázána Strana, která návrh dodatku odeslala.
- 11.4 **Změna okolností**
Obě Strany na sebe pro účely Smlouvy přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765, odst. 2 OZ. Tím není dotčeno právo Dodavatele měnit Podmínky, cenu plynu, Ceník, Ceník poplatků, Zákazníkovi přiřazený Produkt anebo výši záloh postupem stanoveným ve Smlouvě.
- 11.5 **Postoupení práv ze Smlouvy**
Zákazník není oprávněn postoupit jakákoli práva, pohledávky nebo nároky vyplývající ze Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
- 11.6 **Komunikace stran a doručování, nahrazení podpisu Dodavatele, ověření identifikačních údajů Zákazníka**
- a. Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, vzájemná komunikace Stran, zejména jakákoli oznámení či sdělení vyžadovaná podle Smlouvy a/nebo Podmínek, bude činěna v písemné formě v českém jazyce a doručena druhé Straně na Doručovací adresu výlučně (i) osobním doručením, (ii) zasláním uznávanou poštou doporučeným dopisem, (iii) zasláním kurýrní službou, která umožňuje ověření doručení, nebo (iv) faxem či nástroji elektronické komunikace (zejména e-mailem a SMS), přičemž Zákazník je povinen využít vždy zároveň alespoň jeden ze způsobů uvedených pod (i) až (iii) tohoto článku Podmínek. Dodavatel si vyhrazuje právo zaslání zálohových dokladů a Faktur Zákazníkovi poštou dle svého uvážení zpoplatnit.
- b. Každá Strana oznámí bez zbytečného odkladu druhé Straně jakékoli změny Doručovací adresy a/nebo změny bankovního spojení. Řádným doručením tohoto oznámení dojde ke změně

těchto údajů příslušné Strany bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. Změna Doručovací adresy ani bankovního spojení nepředstavuje změnu Podmínek podle čl. 9.1 Podmínek.

- c. Zákazník uděluje svůj výslovný souhlas s tím, aby jakákoli oznámení či sdělení vyžadovaná nebo předpokládaná podle Smlouvy a/nebo Podmínek byly Dodavatelem odesílány prostřednictvím nástrojů elektronické komunikace, zejména e-mailu a SMS zpráv. Zákazník rovněž souhlasí s tím, aby zálohové doklady a Faktury byly Dodavatelem odesílány prostřednictvím nástrojů elektronické komunikace s vyloučením faxu (bez nutnosti opatření datové zprávy elektronickým či zaručeným elektronickým podpisem Dodavatele).
- d. Podpis zástupce Dodavatele může být pro účely uzavření, změny nebo ukončení Smlouvy nahrazen jeho faksimilí (vč. elektronické); to platí i pro oznámení a sdělení Dodavatele dle Smlouvy, nestanoví-li Smlouva výslovně jinak.
- e. Zákazník je oprávněn využívat k získání informací o plnění Smlouvy a k vyřízení běžných záležitostí při plnění Smlouvy zákaznickou linku Dodavatele zpoplatněnou běžným tarifem telefonního operátora a kontaktní e-mailovou adresu Dodavatele, uvedené na informačních materiálech, webové stránce a na kontaktních místech Dodavatele.
- f. Dodavatel (vč. jím pověřeného zástupce) je oprávněn při komunikaci se Zákazníkem požadovat ověření nebo prokázání identifikačních údajů Zákazníka (vč. ověření dle průkazu totožnosti Zákazníka). Pokud za Zákazníka jedná jeho zmocněnec, je Dodavatel (vč. pověřeného zástupce Dodavatele) oprávněn požadovat po zmocněnci Zákazníka předložení plně mocí s úředně ověřeným podpisem Zákazníka jako zmocnitel.
- 11.7 Zpracování osobních údajů, souhlas s pořizováním záznamů, s elektronickou komunikací a zasiláním obchodních sdělení**
- a. Dodavatel a další jeho smluvní zpracovatelé jsou oprávněni zpracovávat osobní údaje Zákazníka, které od Zákazníka získají v souvislosti se Smlouvou a procesem jejího uzavírání, pro účely plnění povinností vyplývajících ze zákona, uzavření Smlouvy, plnění závazků podle Smlouvy, zasláním obchodních sdělení a marketingu a ochrany práv a oprávněných zájmů Zákazníka a Dodavatele, a to zejména osobní údaje obsažené ve Smlouvě a dále údaje související s odběrem plynu. Zákazník tímto bere na vědomí, že osobní údaje zmíněné v předchozí větě mohou být zpřístupňovány poskytovatelům služeb obsluhy Zákazníkovi nebo jiných činností, které Dodavatel poptává u takových poskytovatelů, a vztahují se k účelům uvedeným v předchozí větě.
- b. Pokud Zákazník udělil Dodavateli svůj souhlas se zpracováním osobních údajů za účelem zasilání obchodních sdělení a marketingu, je Dodavatel až do odvolání tohoto souhlasu (nejdéle však po dobu 5 let od ukončení smluvního vztahu) oprávněn zpracovávat osobní údaje Zákazníka obsažené ve Smlouvě a dále údaje související s odběrem plynu za účelem provádění marketingových analýz, předávání osobních údajů Zákazníka partnerům Dodavatele za účelem přímého reklamního oslovení Zákazníka partnerem Dodavatele a zasilání obchodních sdělení týkajících se vlastních i služeb třetích osob Dodavatelem, a to i elektronickými prostředky. Odvolání tohoto souhlasu může Zákazník učinit písemně, telefonicky anebo osobně v provozovně Dodavatele.
- c. Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Zákazníka ode dne podpisu Smlouvy po dobu trvání Smlouvy a po jejím ukončení po přiměřenou dobu, jak vyplývá z oprávněných zájmů Dodavatele nebo příslušných právních předpisů. Po vypršení této lhůty je Dodavatel oprávněn zpracovávat osobní údaje Zákazníka pouze pro účely archívace.
- d. Zákazník potvrzuje, že byl Dodavatelem seznámen se skutečností, že poskytování osobních údajů uvedených ve Smlouvě / v čl. 11.7 Podmínek je dobrovolné, ovšem odeprání poskytnutí těchto údajů nebo odvolání souhlasu s jejich zpracováním nebo předáváním třetím osobám může mít za následek omezení nebo vyloučení některých služeb poskytovaných Dodavatelem ve prospěch Zákazníka.
- e. Zákazník potvrzuje, že byl Dodavatelem seznámen s právem Zákazníka (i) na přístup k osobním údajům, (ii) na opravu osobních údajů, (iii) požadovat vysvětlení Dodavatele v případě, že Zákazník pojme podezření, že zpracováním osobních údajů je narušena ochrana osobního a soukromého života Zákazníka nebo že osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, (iv) požadovat nápravu situace, která je v rozporu s právními předpisy, zejména formou zastavení nakládání s osobními údaji, jejich opravou, doplněním či odstraněním, a (v) kontaktovat Úřad pro ochranu osobních údajů v případě výše uvedeného podezření nebo odmítnutí zajistit nápravu situace, která je v rozporu s právními předpisy.
- f. Zákazník uděluje svůj výslovný souhlas k tomu, že jeho rozhovor se zaměstnanci Dodavatele či zmocněnce Dodavatele (vč. rozhovoru se zákaznickou linkou Dodavatele) může být zachycen formou zvukového nebo obrazového záznamu, zejména za účelem ochrany práv a oprávněných zájmů Zákazníka a/nebo Dodavatele a/nebo zmocněnce Dodavatele a/nebo Osoby ve skupině Dodavatele.
- g. Zákazník uděluje svůj výslovný souhlas k zaslání obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, v platném znění.
- 11.8 Vyloučení použití režimu adhezních smluv u podnikatelů**
Strany se dohodly, že je-li Zákazníkem podnikatel, pro Smlouvu se nepoužijí ustanovení § 1799 a 1800 OZ.
- 11.9 Účinnost Podmínek**
Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 5. 2016.

V Praze dne 1. 4. 2016

Za Erste Energy Services, a.s.:

Jméno: Mgr. Dušan Vaškovic
Funkce: místopředseda představenstva

Jméno: Ing. Jan Kovalský
Funkce: člen představenstva