

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY ENERGIÍ

účinné od 01. 01. 2026

dodavatele **Clever Energies s.r.o.**, sídlo: Prosecká 524/26, Libeň, 180 00 Praha 8, IČ: 03624641, DIČ: CZ03624641, zápis v OR: Městský soud v Praze, sp. Zn.: C 234882

## A. Smluvní vztah

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky dodávky energií („**VOP**“) upravují smluvní vztah při sdružených službách dodávky elektřiny a zemního plynu mezi Dodavatelem a Zákazníkem, tj. odběratelem elektřiny a/nebo zemního plynu. VOP jsou spolu s produktovým ceníkem („**Ceník**“) nedílnou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu („**Smlouva**“).
2. VOP jsou k dispozici na webových stránkách Dodavatele [www.cleverenergies.cz](http://www.cleverenergies.cz) (dále jen „**Webové stránky Dodavatele**“) a v zákaznickém centru Dodavatele, kde Dodavatel rovněž zveřejňuje navrhované změny smluvních podmínek.
3. Smlouva může být uzavřena a měněna pouze písemně.
4. Podpisem Smlouvy Zákazník souhlasí, že Dodavatel uzavře Smlouvu o zajištění služby distribuční soustavy s provozovatelem distribuční soustavy („**Distributor**“) a Distributorovi poskytne osobní a kontaktní údaje Zákazníka. Za tímto účelem Zákazník uděluje Dodavateli v souvislosti s uzavřením Smlouvy plnou moc ke všem souvisejícím úkonům, které mohou být provedeny i formou elektronické komunikace. Zákazník zmocňuje Dodavatele ke všem úkonům nezbytným k ukončení smluvního vztahu Zákazníka se současným dodavatelem sdružených služeb dodávky komodit, a to i formou elektronické komunikace.
5. Právní vztahy založené Smlouvou a těmito VOP podrobněji upravují další vzájemná práva a povinnosti Dodavatele a Zákazníka v souvislosti s poskytováním sdružených služeb dodávky elektřiny a zemního plynu a řídí se příslušnými ustanoveními zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích (dále jen „**Energetický zákon**“), zákona č. 89/2012, občanský zákoník, a příslušnými souvisejícími právními předpisy a technickými normami.
6. Pro účely Smlouvy a VOP jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s Energetickým zákonem a jeho prováděcími předpisy a souvisejícími právními předpisy (Cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu (dále jen „**ERÚ**“), technickými normami apod.). Společný název pro Dodavatele a Zákazníka je „**Účastníci**“, popř. „**Účastníci Smlouvy**“ nebo dále také „Smluvní strany“ a jednotlivě „Účastník“. Název pro elektřinu a zemní plyn je též „**Komodity**“ a jednotlivě „**Komodita**“, odběrné/á místo/a elektřiny nebo plynu „**OM**“.
7. V případě, že tyto VOP mluví o Smlouvě, rozumí se pojmem Smlouva vždy jen smluvní vztah, který se týká dodávky jedné Komodity, přičemž smluvní vztah ohledně dodávky Komodity je nezávislý na smluvním vztahu ohledně dodávky zemního plynu a naopak. Jsou-li mezi smluvními stranami ujednány další služby nad rámec dodávek Komodit, jedná se v tomto rozsahu o samostatný smluvní vztah; není-li uvedeno jinak, je tento smluvní vztah nezávislý na smluvních vztazích ohledně dodávky Komodit.
8. Dodavatel je správcem osobních údajů Zákazníka. Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb. Informace o rozsahu, účelech zpracování a právech Zákazníka jsou dostupné na webových stránkách Dodavatele. Zákazník souhlasí s využitím svých osobních údajů pro účely evidence a vymáhání pohledávek.
9. V případě, že ve Smlouvě není uvedena doba, na kterou se smlouva uzavírá, má se za to, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

## B. Práva a povinnosti účastníků

1. Dodavatel má povinnost dodávat Zákazníkovi Komoditu v kvalitě stanovené právními předpisy a přebírá za Zákazníka odpovědnost za odchylku. Zákazník se zavazuje Komoditu převzít do svého vlastnictví a zaplatit Dodavateli cenu za dodanou Komoditu a související služby.

2. Dodavatel dodává Komoditu do OM ve sjednaném množství, jinak podle potřeb Zákazníka a v souladu s hodnotou rezervovaného příkonu/distribučních kapacit nebo hodnotou před měřicím zařízením („**Měřidlo**“) sjednanou ve smlouvě o připojení s Distributorem.
3. Dodávka (odběr) Komodit/y je zahájena okamžikem účinnosti registrace změny dodavatele v systému operátora trhu s elektřinou a zemním plynem, Operátor trhu, a.s. („**OTE**“) a uskutečňuje se za podmínek stanovených Smlouvou, těmito VOP a na základě podmínek distribuce elektřiny a zemního plynu stanovených Distributorem.
4. Dodávka se uskutečňuje v souladu s pravidly provozování distribuční soustavy a podmínkami distribuce elektřiny vydanými Distributorem. Jejich znění je dostupné na stránkách příslušného Distributora a Zákazník povinen se s nimi seznámit a dodržovat je. Dodávka Komodity je splněna přechodem Komodity z distribuční soustavy přes Měřidlo do OM. Dodávka bude zahájena a může trvat, jen pokud je OM způsobilé k dodávce.
5. Zákazník je povinen nebýt v době od zahájení dodávky elektřiny podle Smlouvy a po celou dobu její platnosti smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem Komodity, podle kterého by měla být dodávána Komodita do OM uvedeného ve Smlouvě. Porušením této povinnosti zaniká odpovědnost Dodavatele za odchylku.
6. Zákazník je povinen zajistit přístup k Měřidlu na každém svém OM, a to zejména za účelem provedení kontroly, odečtu, oprav, údržby, výměny či odebrání Měřidla, a to rovněž při přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y do OM. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k Měřidlu a nesdělí-li ověřitelné a pravdivé údaje o naměřeném množství elektřiny a/nebo zemního plynu ve lhůtě do 3 dnů od telefonické nebo emailové žádosti o nahlášení stavu Měřidla, vyúčtuje Dodavatel spotřebu Komodit/y podle spotřeby za minulé srovnatelné období nebo výpočtem podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů. Stejným způsobem je Dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu Komodit/y v případě poruchy Měřidla. Zákazník je povinen Dodavatele nebo Distributora o poruše Měřidla písemně vyrozumět bezodkladně po jejím zjištění. Odečet je prováděn Distributorem v souladu s platnými právními předpisy, a to zpravidla jednou za fakturační období. Obdobně postupuje Dodavatel i v případě, kdy nebyl proveden odečet při změně Platby za dodávku Komodity.
7. Zákazník je povinen udržovat svá odběrná zařízení ve stavu, který odpovídá právním předpisům, technickým normám a technickým pravidlům a umožňuje bezpečnou a spolehlivou dodávku Komodit/y tak, aby se nestala příčinou ohrožení života, zdraví či majetku osob a v případě zjištění závady zajistit její neprodlené odstranění.
8. Zákazník je povinen provádět dostupná technická opatření zamezující ovlivňování kvality elektřiny nebo plynu v neprospěch ostatních účastníků trhu s elektřinou nebo plynem.
9. Zákazník je povinen odebírat elektřinu a/nebo zemní plyn za dohodnutých podmínek pouze přes Měřidlo, které připojil Distributor nebo jím pověřená osoba. Jiný způsob odběru Komodity je bez dalšího považován za neoprávněný odběr. Zákazník nesmí s Měřidlem jakkoli manipulovat, do Měřidla jakkoli zasahovat či porušit jištění (plombu).
10. Pokud Dodavatel v průběhu procesu změny dodavatele v OM Zákazníka zjistí, že bylo Měřidlo v OM demontováno v důsledku neplnění smluvních povinností Zákazníka vůči předchozímu dodavateli v OM, je Dodavatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností.
11. Zákazník se zavazuje informovat Dodavatele o použití zemního plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla, s výjimkou případů, kdy tak prokazatelně učinil při uzavření Smlouvy. Zákazník se dále zavazuje informovat Dodavatele o všech změnách a nastalých skutečnostech na straně Zákazníka, které mají nebo mohou mít vliv na povinnost placení daně ze zemního plynu dle zák. č. 261/2007 Sb., v platném znění. Dodavatel je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od okamžiku doručení písemného a výslovného oznámení ze strany Zákazníka.
12. Zákazník není oprávněn postoupit své pohledávky za Dodavatelem, ani postoupit Smlouvu nebo její část a práva a povinnosti z ní vyplývající bez výslovného písemného souhlasu Dodavatele.
13. Dodavatel a Zákazník se zavazují při plnění Smlouvy postupovat v souladu s těmito VOP a platnými podmínkami distribuce Komodity příslušného Distributora, právními předpisy a technickými normami ČSN a ČSN EN.

14. Účastníci se zavazují, že budou informace získané v souvislosti se Smlouvou udržovat v tajnosti, nezveřejní je bez předchozího písemného souhlasu druhého Účastníka ve vztahu k třetím osobám, vyjma případu, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje příslušný právní předpis nebo v případech uvedených v těchto VOP, kdy se Účastníci Smlouvy na poskytnutí těchto informací dohodli.
15. Účastníci se vzájemně zavazují podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, či sjednaném Dodatku, včetně takových údajů, jako jsou změny identifikačních údajů Účastníka, osobních údajů Účastníka, či Zástupce Zákazníka VOP, zasilací adresy Účastníků, či Zástupce Zákazníka, informace o ztrátě dokumentů zásadního významu a dalších informací, které by měly nebo mohly mít vliv na plnění Smlouvy. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinného Účastníka.

### **C. Cenové podmínky**

1. Cena za dodanou Komoditu je uvedena ve Smlouvě nebo v Ceníku. Cena zahrnuje DPH, daně a poplatky stanovené právními předpisy a cenu služby distribuční soustavy a další regulované platby. Cena uvedena ve Smlouvě nebo Dodatku ke smlouvě se uvádí bez DPH, daně a poplatků stanovených právními předpisy a cen služeb distribuční soustavy a dalších regulovaných plateb.
2. Konečná cena dodávky Komodity je tvořena dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovanou část konečné ceny dodávky zemního plynu nebo elektřiny stanoví ERÚ cenovým rozhodnutím. Neregulovanou částí konečné ceny dodávky zemního plynu nebo elektřiny tvoří cena stanovená Ceníkem zvoleného produktu Dodavatele nebo je stanovena ve Smlouvě nebo Dodatku (cena komodity a stálý měsíční plat nebo také měsíční poplatek). Ceník platný v době realizace dodávek Komodity je zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele ([www.cleverenergies.cz](http://www.cleverenergies.cz)).
3. Pokud Dodavatel zruší produkt poskytovaný Zákazníkovi, informuje o tom Zákazníka alespoň třicet dnů předem a ve stejné lhůtě mu oznámí, na jaký produkt bude převeden. Pokud Zákazník s takovou změnou nesouhlasí, má právo požádat o jinou nabídku, popř. odstoupit od Smlouvy.
4. Pokud Zákazník požaduje dodávku elektřiny osvobozenou od daně z elektřiny, je povinen doložit Dodavateli, že je držitelem povolení k nabytí elektřiny osvobozené od daně. Zánik či zrušení takového povolení je Zákazník povinen Dodavateli bezodkladně písemně oznámit.

### **D. Vyúčtování a platební podmínky**

1. Fakturační období je obdobím mezi dvěma odečty stavu Měřidla a zpravidla trvá dvanáct po sobě jdoucích měsíců. Odečet stavu Měřidla provádí Distributor a Zákazník je povinen mu umožnit přístup k Měřidlu. Na základě Distributorem sdělených údajů Dodavatel vystaví Zákazníkovi vyúčtování dodávky Komodity, případně distribučních služeb („**Faktura**“) v cenách platných v době dodávky Komodity a zúčtuje zaplacené zálohy. Způsob vrácení případného přeplatku si Zákazník může zvolit, v případě, že tak neučiní, mu jej Dodavatel zašle na účet, ze kterého byly platby prováděny. V případě přeplatku je Dodavatel oprávněn tento započíst proti kterékoliv své pohledávce vůči Zákazníkovi. Přeplatek nepřevyšující 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) Dodavatel nevrací a převádí jej do následujícího fakturačního období. V případě, že Zákazník požaduje vrácení přeplatku poštovní poukázkou, jdou náklady na poštovní poplatky k tíži Zákazníka.
2. Zákazník je povinen za dodanou a odebranou Komoditu hradit předepsané zálohy. Informace o platbách Dodavatel poskytne Zákazníkovi po uzavření Smlouvy a pro další zúčtovací období spolu s fakturou.
3. Dodavatel stanoví výši záloh přiměřeně ke spotřebě Zákazníka za srovnatelné období a upravuje ji dle spotřeby Zákazníka. Změní-li se v průběhu zúčtovacího období množství odebírané Komodity, její cena či distribuční sazba, je Dodavatel oprávněn výši, počet a splatnost záloh změnit, když je povinen změnu Zákazníkovi oznámit minimálně 30 dnů předem.
4. Dodavatel zašle fakturu s vyúčtováním nejpozději do 15 dnů od obdržení potřebných údajů pro vyúčtování od Distributora nebo OTE; faktura je splatná do 15 dnů od jejího doručení Zákazníkovi.

5. Ostatní případné platby související se smluvním vztahem Dodavatele a Zákazníka (např. administrativní nebo smluvní poplatky, náhrada škody, úroky z prodlení, smluvní pokuty a jiné náklady) mohou být vyúčtovány samostatnými fakturami. Samostatné faktury jsou splatné zpravidla nejpozději 15. den ode dne vystavení faktury. Faktury jsou odesílány zpravidla nejpozději do 3 (slovy: tří) pracovních dnů ode dne jejich vystavení.
6. Zákazník je povinen hradit veškeré své závazky vůči Dodavateli do data splatnosti pod variabilním symbolem uvedeným ve faktuře.
7. Při prodlení s úhradou kterékoliv splatné pohledávky je Zákazník povinen zaplatit Dodavateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,25 % denně z dlužné částky.

#### **E. Změna těchto podmínek a cen**

1. Dodavatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit VOP a upravit cenu v případě technických, provozních, obchodních (zejména při zvýšení velkoobchodních cen), organizačních nebo legislativních změn, a to v částech týkajících se vyúčtování, plateb, práv a povinností účastníků, reklamací, produktů, smluvních sankcí, odpovědnosti, ukončení smlouvy, komunikace a doručování, právních výhrad, ujednání vyplývajících z právních předpisů či rozhodnutí orgánů, rozsahu jednostranných změn a způsobu jejich oznámení. Dodavatel může rovněž provést opravy zjevných chyb smluvních dokumentů nemajících vliv na práva a povinnosti smluvních stran.
2. Pokud Dodavatel změní VOP nebo zvýší cenu, informaci o tom zveřejní nejméně 30 dnů před účinností změny na svých webových stránkách [www.cleverenergies.cz](http://www.cleverenergies.cz). V případě, že je Zákazník spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, Dodavatel mu oznámí zvýšení ceny nebo změnu smluvních podmínek nejpozději 30 dnů před účinností a současně jej poučí o právu odstoupit od smlouvy. V takovém případě je Zákazník oprávněn závazek ze Smlouvy bez sankce vypovědět kdykoliv do 10 dnů před účinností změny. Výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu účinnosti změny.
3. V případě, že dojde ke zvýšení regulované složky ceny, daní nebo poplatků, nebo je-li důvodem změny smluvních podmínek změna právního předpisu, nebo se jedná o změnu, která svým charakterem nezakládá změnu práv a povinností smluvních stran, Zákazníkovi právo vypovědět Smlouvu nevzniká.

#### **F. Přerušení dodávky**

1. Přerušením dodávky se rozumí odpojení OM, příp. odběrných míst od distribuční sítě na určitou dobu, aniž dojde k ukončení smluvního vztahu.
2. Distributor je oprávněn Zákazníkovi v nezbytném rozsahu omezit nebo přerušit dodávku Komodity při předcházení stavu nouze, při stavu nouze a při odstraňování stavu nouze a v dalších případech upravených platnými právními předpisy. Opatření přijímaná v těchto případech stanoví Smlouva a řád provozovatele distribuční soustavy, a pokud nejsou uvedena ve Smlouvě ani v řádu, rozumí se opatřeními dodržování pokynů stanovených Distributorem a jeho dispečinkem.
3. Distributor přeruší nebo ukončí dodávku Komodity zejména v těchto případech:
  - a) to umožňuje Energetický zákon v platném znění a související legislativa;
  - b) Zákazník se dopustí neoprávněného odběru;
  - c) Zákazník poruší své závazky vyplývající ze Smlouvy, zejména v případě opakovaného (alespoň dvakrát v průběhu smluvního vztahu) porušení povinnosti řádně a včas hradit zálohy nebo Platby za dodávku Komodity;
  - d) Dodavatel, příslušný Distributor nebo jím pověřená osoba zjistí neoprávněnou manipulaci s měřidlem;
  - e) Zákazník neumožní přístup k měřidlu/měřidlům ani po opakované písemné výzvě Dodavatele nebo Distributora;
  - f) je-li dán jiný zákonem stanovený důvod pro přerušení či omezení dodávky Komodity.

Tato přerušení provede Distributor na žádost Dodavatele. Náklady na přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny nese Zákazník.

4. Nelze-li určit místo neoprávněného odběru, rozhodne Dodavatel, ve kterém místě spotřeby Zákazníka dodávku Komodit/y přerušit nebo ukončit. Zákazník bere na vědomí, že přerušit nebo ukončit dodávku Komodit/y provede příslušný Distributor na žádost Dodavatele a na náklady Zákazníka. Přerušit nebo ukončit dodávku Komodit/y Zákazník není oprávněn bránit, jinak nese odpovědnost za náklady a škody v důsledku takového jednání Zákazníka vzniklé.
5. Při přerušit nebo ukončit dodávku Komodit/y, ke kterému došlo v souvislosti s porušením smluvních povinností Zákazníkem, nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody a/nebo ušlého zisku. Přerušit nebo ukončit dodávku Komodit/y z důvodu neoprávněného odběru bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnuto jinak. Dodavatel podá žádost o přerušit nebo ukončit dodávku Komodit/y příslušnému Distributorovi.
6. Pokud při změně Dodavatele dojde k situaci podle § 51 odst. 4 nebo 74 odst. 2 Energetického zákona a Distributor vyúčtuje Dodavateli platbu za služby distribuční soustavy poskytnuté v tomto období, je Dodavatel oprávněn tyto náklady přeúčtovat Zákazníkovi v řádném vyúčtování za zúčtovací období a Zákazník se zavazuje je uhradit. To platí i v případě, pokud by Distributor vyúčtoval služby distribuční soustavy v jiné distribuční sazbě, než kterou Zákazník sjednal ve Smlouvě s Dodavatelem.

## **G. Reklamac**

1. Zákazník je oprávněn uplatnit při nesouhlasu s vyúčtováním či měřením spotřeby nebo tehdy, pokud domnívá, že ze strany Dodavatele došlo k pochybení, uplatnit reklamaci, a to písemně nebo prostřednictvím emailu neprodleně poté, co měl možnost vadu zjistit, nejpozději 30 dnů ode dne splatnosti vyúčtování a/nebo 30 dnů ode dne, kdy se dozvěděl, či dozvědět mohl, o skutečnosti, v důsledku, které je reklamac podána.
2. Reklamac musí obsahovat:
  - a) identifikaci reklamujícího Účastníka;
  - b) identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu nebo zjištěného stavu;
  - c) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamace; v případě reklamace vyúčtování i aktuální stav Měřidla;
  - d) kopii případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamace;
  - e) podpis Účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, vč. plné moci, resp. listiny dokládající oprávnění jednat v zastoupení. Dodavatel může v případě pochybnosti vyžadovat autorizaci podpisu Zákazníka a/nebo jeho úřední ověření.
2. Dodavatel reklamaci prošetří a do 15 dnů od jejího doručení Zákazníka informuje o výsledku. U reklamací souvisejících s distribucí elektřiny, například u reklamace měření spotřeby, se tato doba prodlužuje o dobu vyřizování Distributorem.
3. Byla-li reklamac oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to nejpozději do 15 kalendářních dnů po oznámení výsledků reklamace Dodavatelem. Spočívá-li důvod reklamace ve vyúčtování distribuce Komodit/y od PDS a Dodavatel reklamuje vyúčtování distribuce v souladu s příslušným právním předpisem u PDS, lhůty shora uvedené po dobu vyřizování reklamace u PDS neběží.
4. Zákazník je bez ohledu na uplatněnou reklamaci povinen hradit předepsané platby ve lhůtě splatnosti.

## **H. Výrobna elektřiny připojená v odběrném místě**

1. V případě, že Dodavatel dodává elektrickou energii do OM, ve kterém je dle Smlouvy o připojení připojena výrobní nebo zařízení pro ukládání elektřiny, a Zákazník o připojení výroby Dodavatele informuje a zároveň dodává elektrickou energii vyrobenou ve výrobě v tomto OM do distribuční soustavy, Dodavatel za Zákazníka převezme odpovědnost za odchylku způsobenou vyrobenou elektřinou, pokud ji nepřevzala třetí osoba.
2. Zákazníkem vyrobená a do distribuční soustavy Distributora dodaná elektrická energie se nepovažuje za neoprávněnou dodávku elektřiny, ale za odchylku, je-li dodávána v souladu s právními předpisy a Smlouvou o připojení. To neplatí, pokud:

- a) Zákazník porušuje povinnost nebýt v době trvání Smlouvy smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem, podle kterého by měla být v době platnosti Smlouvy dodávána elektřina do OM uvedeného ve Smlouvě;
- b) Zákazníkovi přísluší podpora elektřiny z podporovaných zdrojů energie dle zvláštního právního předpisu a zvolil si podporu formou výkupních cen;
- c) Zákazník je smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným účastníkem trhu s elektřinou, podle něhož by mělo docházet k dodávce elektřiny z OM, a jedná se o výrobu, jež má registrované zvlášť místo pro dodávku elektřiny a zvlášť místo pro odběr elektřiny.

## **I. Ukončení smlouvy**

- 1. Smlouvu na dobu neurčitou lze písemně vypovědět s výpovědní dobou 3 měsíců, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 2. V případě předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou je Zákazník povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 40 % z hodnoty zbývajících závazků.
- 3. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, Dodavatel informuje Zákazníka nejméně 30 dnů před uplynutím sjednané doby o podmínkách jejího prodloužení, včetně nové ceny, platebních podmínkách, délky trvání dodávky, kterou se doba dodávky prodlužuje, a případných sankcí. Nebude-li tato informace poskytnuta, Smlouva se po uplynutí sjednané doby považuje za uzavřenou na dobu neurčitou.
- 4. Pokud Zákazník prodloužení alespoň 20 dnů před uplynutím sjednané doby dodávky na dobu určitou výslovně neodmítne, Smlouva se automaticky prodlužuje a mění na smlouvu na dobu neurčitou a Zákazník je převeden na produkt s ceníkem NEURČITO s cenou podle platného ceníku v den prodloužení. Po uplynutí zákonné maximální doby dodávky 36 měsíců (včetně prodloužení) se Smlouva ze zákona mění na smlouvu na dobu neurčitou a Zákazník je převeden na produkt bez fixní ceny s ceníkem NEURČITO (nejdříve od 1. 1. 2026).
- 5. Pokud Zákazník odebírající elektřinu z hladiny nízkého napětí nebo s roční spotřebou plynu do 630 MWh prokáže, že mu zaniklo vlastnické nebo jiné užívací právo k nemovitosti, v níž se nachází odběrné místo, a současně mu nevzniklo jiné právo (včetně služebnosti bytu či obdobného věcného práva), které by mu umožňovalo závazek ze Smlouvy splnit, je oprávněn Smlouvu vypovědět bez sankce s výpovědní dobou 15 dnů. Tato lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli. Zákazník prokazuje zánik práva příslušnými listinami, případně čestným prohlášením. Dodavatel si vyhrazuje právo individuálně posoudit předložené podklady. V případě uvedení Dodavatele v omyl je výpověď neplatná a Dodavatel je oprávněn požadovat pokutu dle čl. 10. těchto VOP.
- 6. Pokud Zákazník opustí odběrné místo bez řádného ukončení smlouvy, je povinen hradit cenu za služby Dodavatele (zejména dodávku Komodity) až do uzavření smlouvy s novým zákazníkem pro dané odběrné místo nebo do provedení konečného odečtu.
- 7. Pokud Zákazník neumožní přístup k měřidlu za účelem jeho demontáže nebo provedení konečného odečtu, smlouva trvá až do dne skutečné demontáže nebo řádného odečtu. Zákazník je povinen uhradit cenu za služby Dodavatele až do tohoto okamžiku.
- 8. Zákazník se zavazuje před ukončením odběru provést odhlášení, dohodnout termín odpojení měřidla a umožnit Dodavateli nebo Distributorovi provést konečný odečet či demontáž. Pokud Zákazník tento přístup neumožní, odpovídá za celý odběr až do doby, kdy bude odečet nebo demontáž provedena, bez ohledu na datum ukončení smlouvy
- 9. Pokud byla Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, je Zákazník, který je spotřebitelem, oprávněn od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 30 dnů ode dne jejího uzavření. V případě Smlouvy, kterou při změně dodavatele uzavřel Zákazník v postavení spotřebitele s Dodavatelem mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, má Zákazník právo bez sankce vypovědět Smlouvu do patnáctého dne po zahájení dodávky Komodity. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli.

10. Dodavatel je oprávněn vypovědět jednu nebo více Smluv Zákazníka a ukončit dodávku v případě podstatného porušení smluvních povinností. Za podstatné porušení se považuje zejména:
  - a) opakované nebo dlouhodobé (déle než 20 dní) neplnění platebních povinností (zálohy, faktury, poplatky, smluvní pokuty, úroky z prodlení, náhrada škody za neoprávněný odběr), které nejsou uhrazeny ani po upozornění Dodavatelem;
  - b) užívání zařízení neodpovídajících příslušné distribuční sazbě ve smyslu Energetického zákona;
  - c) jiné podstatné porušení povinností stanovené Smlouvou, VOP nebo právními předpisy;
  - d) nezahájení dodávky Komodity do 12 měsíců od podpisu Smlouvy z důvodu na straně Zákazníka.
11. Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu, pokud Dodavatel podstatně poruší své povinnosti. Za podstatné porušení se považuje zejména:
  - a) neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb bez důvodu,
  - b) prodlení Dodavatele se zaplacením splatného dluhu vůči Zákazníkovi po doručení písemné výzvy a marném uplynutí dodatečné 14denní lhůty,
  - c) jiné podstatné porušení povinností stanovených Smlouvou, VOP nebo právními předpisy.
12. Faktické ukončení dodávek a odběru Komodit/y podle Smlouvy se řídí pravidly a podmínkami distribuce elektřiny a zemního plynu stanovenými Distributorem. V případě odchylné zákonné právní úpravy odstoupení od Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory Dodavatele má přednost zákonná právní úprava před ustanoveními Smlouvy a VOP.
13. Každý Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu na základě pravomocného rozhodnutí insolvenčního soudu o prohlášení úpadku proti druhému Účastníkovi. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit také po prohlášení konkurzu na Zákazníka během lhůty stanovené insolvenčním zákonem insolvenčnímu správci k vyjádření, že smlouvu splní.
14. V případě, že Dodavatel uhradil za Zákazníka a/nebo Zákazníkovi jakýkoli poplatek či náklady (např. ve formě bonusu, dobropisu či jinak) za účelem změny dodavatele Komodit/y (tímto postupem byla tedy změna dodavatele pro Zákazníka bezplatná), a Smlouva, na základě které k této změně dodavatele došlo, bude z jakéhokoli důvodu ukončena před uplynutím sjednané doby určité, je Zákazník povinen uhradit, resp. vrátit Dodavateli i veškeré takto vynaložené náklady, a to v poměrné výši dle poměru počtu měsíců skutečné a sjednané doby trvání Smlouvy.
15. Odstoupení si smluvní strany doručují výlučně v listinné podobě na adresu Účastníka, prostředky elektronické komunikace nebo prostřednictvím datové schránky (IDDS).

## **J. Poplatky**

1. V případě, že Zákazník požaduje po Dodavateli písemné potvrzení (např. o bezdlužnosti, výpis ze zákaznického účtu) nebo zaslání přeplatku poštovní poukázkou při běžném využívání bankovního účtu, je po něm Dodavatel oprávněn požadovat zaplacení administrativního poplatku ve výši 100,00 Kč.
2. V případě, že Dodavatel vyzve Zákazníka, jehož dluh je po splatnosti, doporučenou upomínkou s výzvou k úhradě splatné platby, je oprávněn po Zákazníkovi oprávněn požadovat zaplacení administrativního poplatku ve výši 300,00 Kč.
3. Pokud po ukončení Smlouvy zůstane jakákoliv splatná pohledávka Zákazníka neuhrazena, je po něm Dodavatel oprávněn požadovat zaplacení jednorázového poplatku 500 Kč plus 18 % z dlužné částky, maximálně však 9 500 Kč. Poplatek kryje část nákladů na vymáhání.
4. V případě výpovědi Smlouvy z důvodu porušení povinností Zákazníka dle čl. I. odst. 5. těchto VOP a/nebo v případě popsaném v čl. I. odst. 10. těchto VOP je Dodavatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,00 Kč, pokud je Zákazníkem spotřebitel, a ve výši 20.000,00 Kč v ostatních případech.
5. V případě zahájení přerušování dodávky, jejího obnovení nebo ukončení dodávky se hradí poplatky stanovené právními předpisy nebo ceníkem příslušného Distributora.

6. Uvedené poplatky zahrnují 21 % DPH. Při změně sazby DPH se výše poplatků upraví podle aktuální sazby.
7. Ujednání o poplatcích nemá vliv na nárok oprávněné strany na náhradu škody v plné výši, ušlý zisk a úrok z prodlení.

#### **K. Mimosoudní řešení sporů**

1. Je-li Zákazníkem spotřebitel, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy podle § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Subjektem mimosoudního řešení sporů v oblasti elektroenergetiky a plynárenství je Energetický regulační úřad, Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava, web: [www.eru.cz](http://www.eru.cz), e-mail: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz).
2. V případech, kdy není dána působnost ERÚ, je subjektem mimosoudního řešení sporů Česká obchodní inspekce, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz), e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz).
3. Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil svůj nárok u Dodavatele poprvé. Zahájením mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo stran domáhat se ochrany práv soudní cestou.

#### **L. Komunikace**

1. Veškerá sdělení týkající se Smlouvy se považují za doručená, pokud byla odeslána na poslední známou kontaktní adresu sdělenou Účastníkem. Pokud se Smluvní strany na kontaktní adrese nedohodnou, považuje se za doručovací adresu u Domácností místo trvalé-ho/přechodného pobytu u Podnikatelů sídlo, či místo podnikání. Účinky doručení nastanou v případě, že je splněna podmínka předchozí věty i v případě, že druhý Účastník odmítne zásilku přijmout nebo pošta vrátí zásilku jako nedoručitelnou. V takových případech sjednávají Účastníci, že účinky doručení nastanou desátý den po odeslání zásilky. Sdělení vč. oznámení o změně čísla účtu, určená všem Zákazníkům, doručuje Dodavatel každému Zákazníkovi pouze prostřednictvím uveřejnění těchto sdělení na Webových stránkách Dodavatele. Dnem umístění a zpřístupnění takového sdělení na Webových stránkách Dodavatele se příslušné sdělení považuje za řádně sdělené Zákazníkovi. Dodavatel je dále oprávněn zaslat takovéto sdělení spolu s vyúčtováním služeb nebo jiným sdělením, a to prostřednictvím poskytovatelů poštovních služeb či prostřednictvím elektronických prostředků (zejména e-mailem), v takovém případě se má za to, že se Zákazník s informacemi seznámil do 10 dní od jejich odeslání. Zákazník je povinen se s každým takovým sdělením Dodavatele seznámit. Upomínky o zaplacení peněžitých pohledávek Dodavatele může Dodavatel doručovat Zákazníkovi též formou textové zprávy (SMS) na poslední Dodavateli známé mobilní telefonní číslo Zákazníka, formou e-mailu na poslední Dodavateli známou e-mailovou adresu Zákazníka nebo prostřednictvím datových schránek provozovaných Českou poštou, s.p., je-li Zákazník právnická osoba anebo telefonicky na telefonní číslo Zákazníka. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli písemně každé zavedení, změnu nebo zrušení shora uvedeného kontaktního údaje ve shora uvedeném smyslu.
2. Ustanovení o jiném způsobu doručování, nežli je doručování listinných písemností prostřednictvím licencovaných poskytovatelů poštovních služeb, se nevztahuje na písemná právní jednání vedoucí k ukončení Smlouvy podle těchto VOP.

#### **M. Ochrana osobních údajů**

1. Dodavatel je správcem osobních údajů Zákazníka. Informace o jejich zpracování vyžadované platnými právními předpisy, včetně jejich rozsahu a účelů zpracování, přehledu práv a povinností Zákazníka a Dodavatele a aktualizovaného seznamu zpracovatelů osobních údajů, jsou zveřejněny na webové stránce Dodavatele (<https://cleverenergies.cz/ochrana-dat>) a při uzavírání Smlouvy nebo kdykoli v průběhu jejího trvání budou Zákazníkovi poskytnuty na jeho vyžádání na kontaktních místech Dodavatele.
2. Zákazník souhlasí s tím, že jeho rozhovor (vč. projevů jeho osobní povahy) se zaměstnanci Dodavatele (případně pověřenými osobami) při osobním projednávání v provozovnách Dodavatele (vč. nestálých) či telefonický hovor se zákaznickou linkou Dodavatele (nebo externími operátorskými centry Dodavatele) může být zachycen formou zvukového nebo obrazového záznamu, a to za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Zákazníka a Dodavatele, vnitřní

kontroly služeb a zvyšování jejich kvality či za účelem zajištění prokazatelnosti průběhu komunikace, včetně uskutečněných právních jednání.

3. Není-li ve Smlouvě ujednáno jinak, má se za to, že Zákazník uděluje Dodavateli výslovný souhlas se zasláním zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, vyznění, výzev, upomínek a jiných sdělení ve věci Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména e-mailem), pokud Dodavatel má takový kontakt Zákazníka k dispozici. Obdobně se souhlas vztahuje i na zaslání obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci dodávek plynu a dalších služeb Dodavatele. Zákazník má právo odmítnout obchodní sdělení zasílané elektronickou formou podle obecně závazného právního předpisu

#### **N. Závěrečná ustanovení**

4. Účastníci Smlouvy jsou zbaveni odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění povinností v případech, kdy toto neplnění bylo výsledkem okolností vylučujících odpovědnost, zejména dle § 2913 občanského zákoníku a/nebo za podmínek vyplývajících z Energetického zákona; za okolnost vylučující odpovědnost je považována zejména překážka, která nastala po uzavření Smlouvy nezávisle na vůli kterékoli ze Smluvních stran a brání této Smluvní straně v plnění povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by tuto překážku nebo její následky odvrátil; jedná se také o havárie zařízení, zničení zařízení výbuchem, požárem, povodní, třetí osobou, vandalstvím, teroristickým útokem apod.
5. Účastníci Smlouvy prohlašují, že na sebe přebírají v souladu s § 1765 odst. 2 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností. Ani jedna ze Smluvních stran tak nemá právo vůči druhé domáhat se obnovení jednání o Smlouvě, dojde-li ke změně okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena.
6. Zákazník čestně prohlašuje, že je oprávněnou osobou pro uvedené OM, anebo je zplnomocněn jednat jménem tohoto Zákazníka. Zákazník podpisem Smlouvy nebo Dodatku potvrzuje,
  - a) že je seznámen a pochopil všechny okolnosti týkající se uzavření této Smlouvy nebo Dodatku ke Smlouvě, zejména byl seznámen s Ceníkem a dalšími podmínkami smluvního vztahu,
  - b) že byl obeznámen s těmito VOP a nemá proti nim žádné výhrady,
  - c) že mu byla předána či doručena kopie Smlouvy včetně VOP a kopie aktuálního Ceníku,
  - d) že byl informován, že aktuální VOP a Ceník jsou vždy zveřejněny na Webových stránkách Dodavatele.
7. Zákazník, který je spotřebitelem žijícím v manželství, prohlašuje, že má k podpisu Smlouvy anebo Dodatku souhlas druhého manžela.
8. Zákazník, který je spotřebitelem, potvrzuje, že před uzavřením Smlouvy obdržel předsmluvní informace, seznámil se s jejich obsahem a významem a souhlasí s nimi.

Tyto VOP jsou účinné od 01. 01. 2026

V Praze dne 29. 11. 2025

Clever Energies s.r.o.

V ..... dne .....

.....

Podpis Zákazníka