

OBCHODNÍ PODMÍNKY MND ENERGIE A.S. PRO DODÁVKY PLYNU A ELEKTŘINY

(účinné od 1. srpna 2025 pro zákazníky MND kategorií Domácnost a Maloodběratel)

NÁŠ VZTAH S VÁMI

Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, kterou s námi uzavíráte.

Tyto Obchodní podmínky (dále jen „OP“) upravují vztahy mezi námi – obchodníkem s komoditou, společností MND Energie a.s., se sídlem Evropská 866/71, 160 00 Praha 6, IČ: 29137624, zapsanou v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 18749 (dále jen „MND“), a Vámi – zákazníkem, který s námi uzavřel Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu nebo elektřiny (dále jen „Smlouva“ a „komodita“). Smlouva může být uzavřena a měněna písemně nebo pomocí prostředků komunikace na dálku, přičemž Váš souhlas s takto uzavřenou Smlouvou je projevem v elektronické podobě, například podpisem na tabletu i jiném obdobném zařízení, vyplněním a odesláním objednávky na našich webových stránkách apod. Svým podpisem potvrzujete, že obsahu Smlouvy včetně příslušného Ceníku a těchto OP rozumíte a bez výhrad je akceptujete. Ceník má přednost před Smlouvou i OP. Smlouvu nejsme povinni uzavřít, máme-li za Vámi splatnou pohledávku.

PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

My se zavazujeme dodávat Vám komoditu a zajistit pro Vás související služby. Vy se zavazujete platit nám řádně a včas zálohy a faktury za odebranou komoditu a související služby.

Komoditu ve stanovené kvalitě Vám budeme dodávat do každého odběrného místa uvedeného ve Smlouvě (dále jen „OM“) a tomu zajistíme též související služby (přepravu či distribuci komodity) a převezmeme odpovědnost za odchylku. Při nedodržení kvality dodávky máte právo na náhradu. Dodávka a odběr komodity se považují za zahájené prvním dnem faktického uskutečnění dodávek nebo osazením měřidla příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“). K provedení změny dodavatele komodity budeme potřebovat Vaši součinnost, zejména úplné a pravdivé údaje týkající se Vás a Vašeho OM a platnosti Vaší stávající smlouvy. Vaší povinností je kromě placení celkové ceny komodity, včetně regulované složky, daní a poplatků, také (1.) umožnit pověřeným osobám přístup k měřidlu, (2.) odebírat komoditu pouze přes měřidlo připojené PDS, (3.) neprodleně nás upozornit na zjištěné poruchy měřidla a (4.) předávat nám úplné a pravdivé informace. Dodávku komodity Vám můžeme přerušit či ukončit dle zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon (dále jen „EZ“), a to zejména pro neoprávněný odběr komodity, při zjištění neoprávněné manipulace s měřidlem anebo tehdy, neumožníte-li přístup k měřidlu ani po opakované výzvě MND či PDS.

CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cenu naleznete vždy v příslušném Ceníku a jeho příloze, detaily placení záloh pak v rozpisu záloh.

Celkovou cenu tvoří (1.) cena obchodní (tj. cena MND za odebranou komoditu a služby dodávky), jejíž výše je stanovena v Ceníku, a (2.) regulovaná složka ceny (tj. cena za distribuci), kterou stanovuje Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“) a jejíž výše je uvedena v příloze Ceníku. K ceně připočteme rovněž daně a poplatky v zákonné výši. Ceník je zveřejněn na našich webových stránkách a je zároveň přílohou Smlouvy. Za dodanou komoditu budete platit formou záloh a vyúčtování. Výši a četnost záloh stanovíme rozpisem záloh, který Vám zašleme do pěti dnů po zahájení dodávky. V případě cenových úprav či výraznější změny Vaší spotřeby si vyhrazujeme právo upravit Vám výši anebo četnost záloh. Tuto změnu Vám oznámíme formou nového rozpisu záloh. Změní-li se regulovaná složka ceny, daně či poplatky, upravíme Vám odpovídajícím způsobem účtovanou konečnou cenu. Způsob placení záloh i vyúčtování si můžete zvolit. Platba se považuje za splněnou okamžikem připsání částky na náš účet. V případě prodloužení s úhradou záloh nebo vyúčtování Vám můžeme ze zákona vyúčtovat náhradu škody za každou odeslanou upomínku. Vaší povinností je zajistit, aby veškeré platby v náš prospěch byly označeny požadovaným identifikátorem (variabilním či jiným ve Smlouvě stanoveným symbolem). Přeplatek z vyúčtování vracíme bez zbytečného odkladu po započtení případné pohledávky na Váš účet uvedený ve Smlouvě nebo poštovním poukazem. Přeplatek nebo nedoplatek do 500 Kč převedeme do dalšího zúčtovacího období. Chcete-li toto pravidlo nastavit jinak, zavolejte nám.

FAKTURACE A ODEČTY STAVU MĚŘIDEL

Odečty stavu měřidel, na základě kterých Vám zasíláme fakturu, provádí PDS zpravidla jednou za rok.

Délka zúčtovacího období nepřesáhne 14 měsíců, resp. 12 měsíců, je-li Vaše OM vybaveno průběhovým měřením. Neumožníte-li PDS přístup k měřidlu ani nesdělíte ověřitelné údaje o spotřebě do tří pracovních dnů od doručení výzvy k nahlášení stavů měřidel, provede PDS dle zákona vyúčtování odhadem. Daňový doklad dle platných předpisů, kde budou vypořádány zaplacené zálohy pro příslušné OM a zúčtovací období, Vám vystavíme vždy (i) po skončení zúčtovacího období každého OM (řádné vyúčtování), (ii) při ukončení Smlouvy anebo při ukončení či přerušení dodávky komodity (konečné vyúčtování). Mimořádné vyúčtování Vám zajistíme za cenu a podmínek dle ceníku PDS. Faktury budou vystavovány a zasílány ve formě, kterou si zvolíte (písemně anebo elektronicky ve formátu PDF). Budeme-li v prodloužení s vyúčtováním, máte právo požadovat pokutu dle EZ.

REKLAMACE

Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním, neváhejte nás kontaktovat písemně nebo e-mailem.

Do 30 kalendářních dnů od doručení faktury můžete vyúčtování reklamovat, jinak se má za to, že jsou údaje uvedené v naší faktuře správné. Zejména doporučujeme na faktuře zkontrolovat, zda odečet spotřeby odpovídá skutečnosti. Reklamací je třeba uplatnit písemně na adrese: MND Energie a.s., Zákaznické centrum, Evropská 866/67, 160 00 Praha 6, případně elektronicky na reklamace@mnd.cz. Reklamací prověříme

a výsledek šetření Vám oznámíme do 15 kalendářních dnů od obdržení reklamace. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena. Bude-li reklamáce oprávněná, vystavíme Vám nové vyúčtování.

TRVÁNÍ SMLOUVY

Necháváme Vám volné ruce pro rozhodování - naše smlouvy jsou na dobu neurčitou.

Naše Smlouva nabývá účinnosti dnem, kdy ji od Vás podepsanou obdržíme. Při uzavření Smlouvy či kdykoli později v době jejího trvání si můžete k základnímu produktu sjednat dodatekový balíček dle pravidel takového balíčku. Nabídku balíčků najdete na našich webových stránkách. Nabízíme v nich např. fixaci ceny. Při sjednání dodatekového balíčku současně s uzavřenou Smlouvou bude za začátek účinnosti balíčku považován den zahájení dodávky dle Smlouvy. Pokud si balíček sjednáte kdykoli později v době trvání Smlouvy, začátkem účinnosti bude den jeho aktivování. Po obdržení Vaší žádosti Vám potvrdíme sjednání balíčku SMS, e-mailem či písemným potvrzením odeslaným na Vaši adresu. Při sjednání dodatekového balíčku na dobu určitou přejde Smlouva přechodně, na dobu trvání takového balíčku, do režimu smlouvy na dobu určitou uvedenou v platném ceníku balíčku a po jejím uplynutí bude poskytován opět základní produkt, pokud se spolu nedohodneme jinak a Smlouvu neukončíte ke dni uplynutí doby trvání dodatekového balíčku. Po dobu účinnosti dodatekového balíčku nejsme oprávněni Smlouvu vypovědět.

UKONČENÍ SMLOUVY

Naši Smlouvu můžete kdykoli bez udání důvodu vypovědět s tříměsíční výpovědní dobou nebo ke konci doby trvání dodatekového balíčku.

Smlouvu lze ukončit výhradně písemnou formou, a to buď (1.) vzájemnou dohodou, nebo (2.) výpovědí doručenou druhé smluvní straně s tříměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi, případně výpovědí do dvacátého dne před uplynutím sjednané doby trvání dodatekového balíčku s účinností ke dni uplynutí sjednané doby jeho trvání, nebo (3.) odstoupením od Smlouvy z Vaší strany, pokud nebudeme plnit smluvní povinnosti, nebo (4.) výpovědí Smlouvy z Vaší strany při uplatnění Vašich práv v souvislosti se zvýšením ceny či změnou podmínek z naší strany (více v části Ostatní ujednání), nebo (5.) odstoupením od Smlouvy z naší strany tehdy, pokud (a) budete opakovaně v prodlení s placením záloh nebo faktur za dodávku komodity a ani na výzvu nám nezaplatíte v dodatečné lhůtě, (b) v případě Vašeho neoprávněného odběru komodity anebo (c) v případě, že neukončíte smlouvu s předchozím dodavatelem nejpozději do zahájení věcného plnění naší Smlouvy, pokud jste k tomu nezmocnili přímo nás. Odstoupit můžeme také tehdy, nesplníte-li ani přes výzvu další povinnosti týkající se měřidla (více v části Práva a povinnosti stran) nebo pokud před zahájením dodávky zjistíme, že za Vámi máme pohledávku po splatnosti. Před ukončením odběru komodity se zavazujete provést odhlášení odběru a dohodnout termín odpojení měřidla. Neumožníte-li osobě pověřené PDS provést konečný odečet nebo odpojit měřidlo, odpovídáte za celý odběr až do té doby, kdy nám nebo PDS bude umožněno tyto úkony provést.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Jste-li spotřebitel a Smlouva byla uzavřena distančně nebo za použití prostředků komunikace na dálku, můžete využít svého práva od Smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření odstoupit. V případě, že Vám zvýšíme cenu anebo změníme podmínky, máte právo Smlouvu vypovědět.

Budeme-li chtít změnit cenu či jiné smluvní podmínky, návrh zveřejníme nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti změny na našich webových stránkách a budeme Vás o tom informovat. V návrhu bude uvedeno datum, ke kterému má ke změně dojít (tj. datum účinnosti změny). Nebudete-li s návrhem na zvýšení ceny či změnou smluvních podmínek souhlasit, máte právo za podmínek uvedených v EZ závazek ze Smlouvy bez postihu vypovědět. Při snížení ceny právo na výpověď Smlouvy nevzniká. Nevypovíte-li Smlouvu nejpozději desátý den přede dnem účinnosti změny, platí, že navrženou změnu akceptujete. Právo na výpověď Vám však nevzniká při zvýšení regulované složky ceny, příslušných daní a poplatků nebo v případě změny podmínek z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem. Před podpisem Smlouvy jsme Vás upozornili, že jste-li spotřebitel a Smlouva byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo naše obchodní prostory, máte právo od Smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření odstoupit, přičemž postačuje, když je odstoupení před uplynutím této lhůty odesláno.

Zpracování Vašich osobních údajů provádíme v souladu se zákonem a dbáme ochrany Vašich práv.

Jako správce Vašich osobních údajů je zpracováváme v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a s nařízením EU 2016/679 („GDPR“). Podpisem Smlouvy nám vzniká právo shromažďovat, zpracovávat a uchovávat Vaše osobní údaje uvedené ve Smlouvě a získané během smluvního vztahu pro účely plnění Smlouvy a zákonných povinností a pro marketingové účely MND. Vaše osobní údaje budou zpracovávány manuálně i elektronicky našimi zaměstnanci, případně našimi partnery. Seznam zpracovatelů naleznete na našich webových stránkách a na vyžádání Vám jej poskytneme. Podrobné informace o zpracování a uchování Vašich osobních údajů naleznete na www.mnd.cz v sekci Dokumenty a ceníky ke stažení. S žádostmi a dotazy souvisejícími se zpracováním Vašich osobních údajů nás prosím kontaktujte na bezplatné zákaznické lince 800 400 500 nebo na e-mailové adrese mnd@mnd.cz.

ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

Další informace a dokumenty naleznete na našem webu anebo na on-line zákaznickém portále.

Veškeré nám určené písemnosti zasílejte na adresu: MND Energie a.s., Zákaznické centrum, Evropská 866/67, 160 00 Praha 6. Vztahy, které nejsou upraveny Smlouvou či těmito OP, se řídí příslušnými právními předpisy. Mimosoudní řešení sporů je možné prostřednictvím ERÚ – www.eru.cz.