

## OBCHODNÍ PODMÍNKY MND a. s. PRO DODÁVKY PLYNU A ELEKTŘINY

(účinné od 1. září 2016 pro zákazníky 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 a.s., se sídlem Hodonín, Úprkova 807/6, PSČ 695 01, IČ: 28483006, zapsanou v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, B. 6209, 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 tablet či jiné obdobné zařízení, vyplněním a odesláním objednávky na našich webových stránkách apod. Svým souhlasem ke Smlouvě potvrzujete, že obsahu Smlouvy včetně příslušného Ceníku a těchto OP rozumíte a bez výhrad je akceptujete. Ceník má přednost před Smlouvou i OP.

### 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“), k tomu též zajistíme související služby (přepravu či distribuci komodity) a rovněž převzeme odpovědnost za odchylku vůči operátorovi trhu u Vašeho OM. Dodávka a odběr komodity se považují za zahájené prvním dnem faktického uskutečnění dodávek a odběru, nebo osazením měřidla příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“). K provedení řádné a včasné 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 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 zejména za distribuci), kterou stanovuje Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“), a jejíž výše je uvedena v příloze Ceníku. K ceně budeme rovněž účtovat příslušné daně a poplatky v aktuální výši dle platných právních předpisů. Ceník je zveřejněn na našich webových stránkách a je zároveň přílohou Vaší Smlouvy.

Za dodanou a odebranou 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 změně Vaší spotřeby si vyhrazujeme právo upravit Vám výši anebo četnost záloh pro následující fakturační období. 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 příslušné částky na náš účet. Vaší povinností je zajistit, aby veškeré Vaše platby v náš prospěch byly označeny požadovaným identifikátorem (variabilní či jiný ve Smlouvě stanovený symbol). Případný přeplatek z vyúčtování Vám vrátíme bez zbytečného odkladu bezhotovostně na Váš účet uvedený ve Smlouvě nebo poštovním poukazem na Vaši adresu. Nepřesáhne-li přeplatek nebo nedoplatek 500 Kč, převedeme jej do dalšího fakturačního období. Budete-li chtít, můžeme Vám do dalšího fakturačního období převádět i přeplatky vyšší.

### FAKTURACE A ODEČTY STAVU MĚŘIDEL

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

Fakturační období (zpravidla 12 měsíců) je období mezi fyzickými odečty stavů měřidel pro fakturaci, přičemž nejzazší lhůta k provedení odečtů je jedenkrát za 18 měsíců. Odečty na Vašem OM provádí příslušný PDS. Neumožníte-li PDS v předem oznámené době odečtu přístup k měřidlu a nesdělíte-li ověřitelné údaje o naměřeném množství komodity do tří pracovních dnů od doručení výzvy k nahlášení stavů měřidel, provede PDS dle zákona vyúčtování odhadem. Stejným způsobem může být provedeno vyúčtování v případě poruchy měřidel. V případě změny obchodní části ceny není nutné zajišťovat zvláštní odečty a při stanovení odebraného množství komodity se postupuje dle platných předpisů. Budete-li však potřebovat mimořádné vyúčtování, za úplatu a podmínek dle ceníku PDS Vám ho zajistíme.

Vždy po skončení fakturačního období každého OM, při ukončení Smlouvy, anebo při ukončení či přerušení dodávky komodity z důvodu Vašeho porušení Smlouvy, Vám vystavíme daňový doklad (fakturu) dle platných předpisů. Ve faktuře budou vypořádány zaplacené zálohy pro příslušné OM a fakturační období. Faktury budou vystavovány a zasilány ve formě, kterou si zvolíte (písemně anebo elektronicky ve formátu \*.pdf). Pokud se domníváte, že vyúčtovaná spotřeba na faktuře neodpovídá skutečnosti, obraťte se na nás. Při fakturaci doporučujeme zejména zkontrolovat, zda odečet provedený PDS odpovídá skutečnosti. Případný rozdíl nám nahlášte a my ho za Vás budeme u PDS reklamovat.

### REKLAMACE

#### Pokud nesouhlasíte se zasláným vyúčtováním nebo máte jinou připomínku, neváhejte nás kontaktovat písemně nebo e-mailem.

Do třiceti kalendářních dnů od doručení faktury můžete vyúčtování reklamovat, jinak se má za to, že údaje uvedené v naší faktuře jsou správné. Reklamací je třeba uplatnit písemně na adrese: MND a.s., Obchodní úsek, Úprkova 807/6, 695 01 Hodonín, případně elektronicky na: reklama@mnnd.cz. My reklamací prověříme a výsledek šetření Vám oznámíme do třiceti kalendářních dnů od obdržení reklamací. Tuto lhůtu můžeme v odůvodněných případech také prodloužit. Bude-li reklamací oprávněná, vystavíme Vám nové vyúčtování.

## TRVÁNÍ SMLOUVY

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

Smlouva je **na dobu neurčitou** a účinnosti nabývá dnem, kdy od Vás podepsanou Smlouvou obdržíme. Věcné plnění Smlouvy bude zahájeno dnem zahájení odběru nebo osazením měřidla.

Při uzavření Smlouvy, či kdykoli později v době jejího trvání, si můžete sjednat dodatekový balíček k základnímu produktu, dle pravidel takového balíčku. Aktuální nabídku balíčků najdete na našich webových stránkách. Nabízíme v nich například možnost dalšího zvýhodnění ceny v případě odběru na delší časové období. Při sjednání dodatekového balíčku současně s uzavřenou Smlouvou bude za začátek účinnosti dodatekového balíčku považován den zahájení věcného plnění Smlouvy. Pokud si balíček sjednáte kdykoli později v době trvání Smlouvy, začátek účinnosti bude v den aktivování dodatekového balíčku. Po obdržení Vaší žádosti Vám potvrdíme sjednání takového dodatekového balíčku zpětnou SMS či e-mailovou zprávou a písemným potvrzením odeslaným na Vaši adresu. Dodatekový balíček je vždy **na dobu určitou** uvedenou v platném ceníku balíčku a po jejím uplynutí bude poskytován opět základní produkt, nedohodneme-li se spolu jinak.

## UKONČENÍ SMLOUVY

### **Naší Smlouvou můžete kdykoliv bez udání důvodu vypovědět s tříměsíční výpovědní dobou.**

Smlouvou 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 prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi; nebo (3.) odstoupením od Smlouvy z Vaší strany, pokud bychom porušili Smlouvu podstatným způsobem nebo při uplatnění Vašich práv v souvislosti se zvýšením ceny či změnou podmínek z naší strany (viz dále v části Ostatní ujednání); nebo (4.) odstoupením od Smlouvy z naší strany, pokud (a) budete opakovaně v prodlení s placením záloh nebo faktur za dodávku komodity a nezaplatíte-li nám ani na výzvu v dodatečné lhůtě, (b) v případě Vašeho neoprávněného odběru komodity anebo (c) neukončíte-li smlouvu s předchozím dodavatelem nejpozději do zahájení věcného plnění naší Smlouvy, pokud jste k tomu nezmocnili přímo nás. Odstoupit můžeme také, nesplníte-li ani přes výzvu další povinnosti týkající se měřidla (viz výše v části Práva a povinnosti stran).

Před ukončením odběru komodity se zavazujete provést odhlášení odběru, dohodnout termín odpojení měřidla. Neumožníte-li osobě pověřené PDS provést konečný odečet nebo odpojit měřidlo, odpovídáte za celý odběr až do té doby, než nám nebo PDS bude umožněno tyto úkony provést.

## OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

### **Kromě toho, že naši Smlouvou můžete kdykoliv vypovědět s tříměsíční výpovědní dobou, můžete využít svého práva od Smlouvy odstoupit. A to nejen do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, jste - li spotřebitel, ale i v případě, že bychom Vám zvýšili cenu nebo změnili podmínky.**

Budeme-li chtít zvýšit cenu či měnit 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, od něhož má ke změně dojít (tj. datum účinnosti změny). Nebudete-li s návrhem na zvýšení ceny či změnu jiných smluvních podmínek souhlasit, máte právo za podmínek uvedených v EZ od Smlouvy odstoupit. Neodstoupíte-li od Smlouvy nejpozději desátý den přede dnem účinnosti změny, platí, že navrženou změnu akceptujete. Právo na odstoupení Vám však nevzniká při zvýšení regulované složky ceny anebo příslušných daní a poplatků.

Před podpisem Smlouvy jsme Vás upozornili, že jste-li spotřebitel a Smlouva byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo naše obchodní prostory, pak máte právo od Smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů ode dne jejího uzavření.

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

Zpracování Vašich osobních údajů provádíme v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů („ZOOÚ“). Vašimi osobními údaji se rozumí zejména jméno, příjmení, bydliště, datum narození a popř. číslo bankovního účtu a Vaše kontaktní údaje. Podpisem Smlouvy nám udělujete souhlas se shromažďováním, zpracováváním a uchováním Vašich osobních údajů pro (1.) účely plnění Smlouvy, (2.) marketingové účely (nabízení výrobků a služeb, zasílání informací o pořádaných akcích, výrobcích, službách a jiných aktivitách, kontaktování Vás e-mailem či telefonicky za účelem průzkumů trhu, marketingových výzkumů, zasílání obchodních sdělení elektronickými prostředky dle zákona č. 480/2004 Sb., apod.) a (3.) pro účely analýz osobních údajů zákazníků umožňujících přímé oslovení konkrétních zákazníků či skupin zákazníků (tzv. direct mailing).

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat manuálně i elektronicky našimi zaměstnanci, prostřednictvím osob podílejících se na plnění Smlouvy v rámci investiční skupiny KKCG, do které MND patří a dále prostřednictvím třetích subjektů pověřených námi zpracováním osobních údajů na základě smluv uzavřených dle § 6 ZOOÚ. Seznam těchto subjektů je zveřejněn na našich webových stránkách [www.mnd.cz](http://www.mnd.cz) a na vyžádání Vám jej poskytneme při uzavírání Smlouvy. Souhlas se zpracováním Vašich údajů nám udělujete na dobu trvání Smlouvy a dva roky po jejím ukončení.

## ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

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

Formuláře pro výpověď či odstoupení od Smlouvy naleznete na našich webových stránkách [www.mnd.cz](http://www.mnd.cz), kde rovněž můžete nalézt i další užitečné informace či smluvní dokumenty. Vaše faktury, zálohové plány, atd. můžete nalézt také na našem on-line zákaznickém portále.

Veškeré nám určené písemnosti zasílejte na adresu: MND a.s., Obchodní úsek, Úprkova 807/6, 695 01 Hodonín.

Vztahy, které nejsou upraveny Smlouvou či těmito OP, se řídí příslušnými právními předpisy. Mimosoudní řešení sporů je možné před Energetickým regulačním úřadem. Uzavřete-li s námi v průběhu trvání Smlouvy smlouvu novou, ke dni zahájení dodávky podle nové smlouvy se ta původní ve vztahu k příslušným OM ruší.