

POUČENÍ O PRÁVECH SPOTŘEBITELE

Naše společnost **Smart Solution and Consulting s.r.o.**, IČ: 08399191, se sídlem Palackého třída 2850/56, Královo Pole, 612 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 113490, tel.: +420 778 000 710, e-mail: info@ssac.cz, webové stránky: <https://www.ssac.cz> (dále také jako „společnost“) tímto poskytuje svým potenciálním zákazníkům, kteří jsou v postavení spotřebitele dle § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „OZ“), a jejichž jednání se společností směřuje k uzavření rámcové smlouvy o poskytování služeb, jejímž předmětem je závazek společnosti zajistit pro zákazníka poradenskou činnost a optimalizaci nákladů za dodávku energií - elektrické energie a/nebo zemního plynu, následující poučení ve smyslu § 1811 a násl. OZ (dále také jako „Poučení“).

Definice pojmů:

Spotřebitelská smlouva je smlouva, pokud jsou jejími smluvními stranami na jedné straně spotřebitel a na druhé straně podnikatel.

Spotřebitel je ve smyslu § 419 OZ každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Podnikatelem je ve smyslu § 420 OZ osoba, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výtěžnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 OZ se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Objednatelem se pro účely tohoto Poučení rozumí spotřebitel, který se společností uzavírá rámcovou smlouvu o poskytování služeb.

Službou se pro účely tohoto Poučení rozumí předmět rámcové smlouvy o poskytování služeb, zejména poskytování poradenské činnosti a zajištění optimalizace nákladů za dodávku energií, a to elektrické energie a/nebo zemního plynu.

Energiemi se rozumí buďto elektrická energie a/nebo zemní plyn, a to podle toho, zda spotřebitel hodlá sjednat smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky plynu.

Dojde-li mezi společností a spotřebitelem k uzavření rámcové smlouvy o poskytování služeb a součástí rámcové smlouvy o poskytování služeb bude ujednání odchylné od tohoto Poučení, má v takovém případě přednost ujednání obsažené v rámcové smlouvě o poskytování služeb.

I.

Označení služby a popis jejích hlavních vlastností

1. Předmětem a účelem rámcové smlouvy o poskytování služeb je získání výhodných nabídek na dodávky energií, tj. elektřiny a/nebo plynu. Výběr optimálního dodavatele bude probíhat formou přímého výběru jednotlivých dodavatelů na základě aktuálních cenových a smluvních podmínek zveřejněných dodavateli. Výběr oslovených dodavatelů závisí zcela na uvážení společnosti. O zvoleném, resp. „vítězném“ dodavateli bude spotřebitel společností informován. Vedle výběru optimálního dodavatele poskytuje společnost na základě rámcové smlouvy o poskytování služeb spotřebiteli také poradenství v oblasti dodávek elektrické energie a zemního plynu.

2. Pokud společnost nalezne dodavatele, který nabídne spotřebiteli dodávku elektřiny a/nebo plynu za cenu sjednanou se spotřebitelem v rámcové smlouvě o poskytování služeb (dále také jako „garantovaná cena“), popř. za cenu nižší, zavazuje se spotřebitel uzavřít s takto vybraným dodavatelem smlouvu o dodávkách energií (tj. zemního plynu a/nebo elektřiny), zahájit odběr dodávek a takovou smlouvu řádně plnit. Smlouva o dodávkách energií s „vítězným“ dodavatelem bude uzavřena společností za spotřebitele na dobu určitou (obvykle na dobu dvou až tří let), a to na základě plné moci, kterou spotřebitel udělil společnosti za tímto účelem. O uzavření smlouvy o dodávkách energií bude spotřebitel informován. Pro vyloučení pochybností společnost uvádí, že stranami smlouvy o dodávkách energií jsou spotřebitel a dodavatel energií, nikoliv společnost. Společnost je také oprávněna v zastoupení spotřebitele jednat se stávajícím dodavatelem, kdy je oprávněna např. stávající dodavatelskou smlouvu vypovědět tak, aby spotřebitel mohl být připojen k novému dodavateli, kterého vybrala společnost. Spotřebitel není oprávněn činit úkony, kterými by mohl ztížit nebo zmařit plnění rámcové smlouvy o poskytování služeb ze strany společnosti.
3. Spotřebiteli bude garantována cena na nabízené období ze strany dodavatele, a to formou smlouvy o dodávkách energií uzavřené s tímto dodavatelem. Délka nabízeného období bude činit _____. Cena za dodávky energií se během této doby nezvýší. Před koncem tohoto období je společnost oprávněna provést opětovný výběr, aby nedošlo k přechodu na méně výhodný ceník dodavatele a bylo tak zajištěno pokračování výhodných cen energií na následující období.
4. Pokud z objektivních důvodů (zejm. změny cen na trhu energií) nebude možné dosáhnout garantované ceny ve lhůtě 3 měsíců od uzavření rámcové smlouvy o poskytování služeb, je společnost oprávněna garantovanou cenu přiměřeně upravit, i v takovém případě však garantovaná cena bude nižší než aktuální cena uvedená ve standardním ceníku dominantního dodavatele na daném distribučním území, zveřejněném na jeho internetových stránkách ke dni provedení úpravy garantované ceny.
5. Činnost dle rámcové smlouvy o poskytování služeb vykonává společnost opakovaně, a to tak, že vždy před koncem účinnosti dodavatelské smlouvy vyjednává společnost s předchozím dodavatelem ekonomicky výhodné nabídky na dodávky energií uvedené v rámcové smlouvě o poskytování služeb tak, aby nová dodavatelská smlouva plynule navazovala na předchozí dodavatelskou smlouvu. V případě opakovaného zajištění výhodné ceny na dodávky energií (tj. garantované ceny) vzniká spotřebiteli opětovně povinnost uzavřít smlouvu o dodávkách energií s vybraným dodavatelem. V takovém případě bude nově sjednaná cena za dodávky energií (tj. elektřiny a/nebo zemního plynu) odpovídat aktuální ceně uvedené ve standardním ceníku dominantního dodavatele na distribučním území určeném dle odběrného místa spotřebitele, zveřejněného na jeho internetových stránkách v příslušné době. Smlouva o dodávkách energií bude s takto vybraným dodavatelem uzavřena rovněž na dobu určitou, obvykle na dobu dvou až tří let.

II.

Cena služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění

1. Činnosti dle rámcové smlouvy o poskytování služeb vykonává společnost pro spotřebitele zcela zdarma. Spotřebitel tedy nehradí v souvislosti s uzavřenou rámcovou smlouvou o poskytování služeb společnosti žádnou odměnu nebo poplatky, ani není povinen hradit společnosti jakoukoli zálohu či jinou obdobnou platbu. Spotřebiteli tedy nevznikají v souvislosti s vyhledáváním optimálního dodavatele energií žádné náklady.
2. Cenu za dodávky energií hradí spotřebitel přímo dodavateli, se kterým v souladu s rámcovou smlouvou o poskytování služeb uzavře smlouvu o dodávkách energií. Cena za dodávky energií (vč. jejího výpočtu, způsobu úhrady apod.) bude uvedena ve smlouvě o dodávkách energií, případně v ceníku dodavatele. Vedle cen energií, které si stanovují jednotliví dodavatelé sami (tzv. neregulovaná cena), je potřeba zohlednit také ceny regulované ze strany Energetického regulačního úřadu, které zahrnují mimo jiné poplatky za použití distribuční sítě, cenu za činnost operátora trhu, atd.

III.

Způsob platby a způsob plnění

1. Činnosti dle rámcové smlouvy o poskytování služeb jsou poskytovány ze strany společnosti zdarma.
2. Závazky k poskytnutí služby si společnost plní na adrese provozovny: _____ v provozní době od pondělí do pátku od _____ hodin do _____ hodin, popř. _____.

IV.

Náklady na poskytnutí služby, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány

1. Činnosti dle rámcové smlouvy o poskytování služeb jsou poskytovány ze strany společnosti zdarma. Spotřebitel tedy není povinen hradit žádné náklady na poskytnutí služby.

V.

Údaje o právech vznikajících z vadného plnění a další podmínky pro uplatňování těchto práv

A. Všeobecná ustanovení

1. V rámci tohoto čl. V. stanovuje společnost postup pro uplatnění práva z vadného plnění, podmínky jeho uplatnění a další související otázky s reklamací služby, pokud je ve smlouvě na reklamaci odkazováno.
2. Podmínky uvedené v tomto čl. V. Poučení jsou okamžikem uzavření rámcové smlouvy o poskytování služeb závazné pro společnost i spotřebitele a obě strany se zavazují těmito podmínkami řídit. Uzavřením rámcové smlouvy o poskytování služeb stvrzuje spotřebitel to, že se s těmito podmínkami náležitě seznámil a zároveň souhlasí se zněním těchto podmínek a zároveň se zavazuje poskytnout společnosti součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace. V opačném případě se lhůty pro reklamaci služby nezbytně prodlužují o lhůtu, pro kterou nebyla tato součinnost poskytnuta.
3. Předmětem reklamace se rozumí pro účely tohoto Poučení služby dle uzavřené smlouvy.

B. Subjektivní lhůta pro uplatnění reklamace

1. Spotřebitel je povinen ihned při poskytnutí služby zkontrolovat, zda byla služba poskytnuta řádně a ve sjednaném čase a rozsahu. Zjistí-li spotřebitel, že služba neodpovídá popisu služby, není poskytnuta ve smluvené kvalitě nebo má jinou vadu, je povinen reklamovat vady bez zbytečného odkladu, jakmile vadu objeví či jakmile se vada projeví. Případné prodlení s reklamací vad služby může být důvodem k odmítnutí reklamace.

C. Kvalita služby a odpovědnost společnosti za vadu služby

1. Společnost se na základě rámcové smlouvy o poskytování služeb zavazuje získat pro spotřebitele výhodné nabídky na dodávky energií, tj. elektřiny a/nebo plynu. Cena za energie dodávané dodavatelem zvoleným společností musí odpovídat garantované ceně, popř. být nižší.
2. Společnost odpovídá spotřebiteli, že poskytnutá služba nebude trpět vadou.
3. Má-li spotřebitel za to, že byla služba poskytnuta v rozporu s rámcovou smlouvou o poskytování služeb, je spotřebitel v takovém případě oprávněn poskytnutou službu reklamovat.

D. Práva z vadného plnění

1. Je-li vada odstranitelná, může se spotřebitel domáhat buď opravy, nebo doplnění toho, co chybí. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může spotřebitel odstoupit od rámcové smlouvy o poskytování služeb.

E. Místo a způsob reklamace

1. Práva z vady se uplatňují u společnosti **písemně**, a to buď na adrese sídla společnosti, nebo e-mailem: info@ssac.cz. Uplatnil-li spotřebitel reklamaci, společnost mu neprodleně vystaví písemné potvrzení o tom, kdy právo na reklamaci bylo uplatněno, charakteristiku vytykané vady, stejně tak i způsob jejího vyřízení a dobu jejího trvání.
2. Poskytnutí služby je spotřebitel oprávněn prokázat uzavřenou rámcovou smlouvou o poskytování služeb a dále též smlouvou o dodávkách energií uzavřenou s dodavatelem zvoleným společností. Vada, která je předmětem reklamace, musí být jasně a co nejpřesněji specifikována a sepsána do reklamačního protokolu, zejména jejím popsáním a uvedením, jak se vada projevila.
3. Nároky z vadného plnění vyplývajícího ze smlouvy o dodávce energií (tj. nikoliv z rámcové smlouvy o poskytování služeb) uplatňuje spotřebitel přímo u dodavatele energií (tj. nikoliv u společnosti), a to dle podmínek stanovených jednotlivými dodavateli. Společnost poskytne spotřebiteli součinnost pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady vůči dodavateli, není však odpovědná za kladný výsledek uplatnění.

F. Vyřízení reklamace

1. Společnost rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Společnost se zavazuje vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu nejpozději však ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace. S ohledem na interní postupy společnosti si pak společnost se spotřebitelem sjednala, že tato lhůta může být prodloužena až o dalších 30 kalendářních dnů. Marné uplynutí lhůty se považuje za podstatné porušení rámcové smlouvy o poskytování služeb.
3. Společnost a spotřebitel se dále dohodli na prodloužení výše uvedených lhůt o dobu nezbytně nutnou v případech, kdy není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí nastoupit k plnění úkonů spojených s reklamačním řízením. V těchto případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s řešením reklamace, není společnost v prodloužení s jejím vyřízením a tato doba není započítávána do výše uvedených lhůt.
4. Vyřízení reklamace v sobě zahrnuje též vyrozumění spotřebitele o výsledku reklamace. Společnost tedy v zákonné lhůtě (není-li smlouvena lhůta delší) vyrozumí spotřebitele o způsobu vyřízení reklamace. Může při tom využít jakékoliv technické prostředky a formu (e-mail, telefon, SMS apod.).
5. Spotřebitel není oprávněn bez souhlasu společnosti měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace, vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.

VI.

Odstoupení od smlouvy spotřebitelem

1. Byla-li rámcová smlouva o poskytování služeb uzavřena **mimo obchodní prostory společnosti nebo prostřednictvím prostředku komunikace na dálku** (např. internet), má spotřebitel právo odstoupit od rámcové smlouvy o poskytování služeb ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy.
2. Spotřebitel je povinen zaslat odstoupení od smlouvy společnosti v písemné formě (a to i formou formuláře, který tvoří přílohu č. 1 tohoto Poučení), a to buď na adresu sídla společnosti, nebo e-mailem: info@ssac.cz.
3. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy dle odstavce 1 tohoto článku, není z toho společnosti ničeho povinen, byla-li spotřebiteli již poskytnuta služba.
4. Spotřebitel však nemůže od smlouvy dle odst. 1 tohoto článku odstoupit, jestliže se jedná o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a společnost před uzavřením smlouvy sdělila spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.
5. V případě odstoupení od smlouvy o dodávce energií zasílá spotřebitel odstoupení přímo dodavateli, přičemž v tomto případě mohou platit jiné podmínky pro odstoupení od smlouvy než výše uvedené.

VII.

Náklady na prostředky komunikace na dálku

1. Společnost neúčtuje spotřebiteli žádné náklady na prostředky komunikace na dálku. Spotřebiteli však mohou být účtovány náklady na prostředek komunikace na dálku v sazbě stanovené jeho poskytovatelem služeb komunikace na dálku.

VIII.

Údaje o povinnosti zaplatit zálohu

1. Spotřebitel není povinen uhradit společnosti jakoukoli zálohu za poskytnuté služby.

IX.

Doba trvání smlouvy a ukončení smlouvy

1. Smlouva se sjednává na dobu určitou v délce 24 měsíců od uzavření smlouvy, s možností jejího automatického prodloužení, a to i opakovaně.
2. Objednatel je oprávněn rámcovou smlouvu o poskytování služeb vypovědět z jakéhokoliv důvodu písemnou výpovědí doručenou do sídla společnosti nejpozději 90 dní před uplynutím sjednané doby.
3. Společnost je oprávněna rámcovou smlouvu o poskytování služeb vypovědět _____.
4. Ukončení rámcové smlouvy o poskytování služeb z jakéhokoliv důvodu nemá vliv na trvání dodavatelské smlouvy uzavřené s dodavatelem, kterého vybrala společnost.
5. Spotřebitel podpisem rámcové smlouvy o poskytování služeb výslovně žádá společnost, aby s plněním svých povinností dle rámcové smlouvy o poskytování služeb začala ihned po jejím uzavření, tedy před uplynutím zákonné čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od smlouvy. Udělením tohoto souhlasu není dotčeno právo spotřebitele na odstoupení do 14 dnů od uzavření rámcové smlouvy o poskytování služeb.

X.

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, informace o zpracování osobních údajů

1. V případě, že mezi spotřebitelem a společností dojde ke sporu z rámcové smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel 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, web: www.adr.coi.cz, která je zároveň orgánem státního dozoru. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, jež byla zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
2. Společnost je oprávněna zpracovávat osobní údaje spotřebitele získané v souvislosti se vznikem, trváním a zánikem rámcové smlouvy o poskytování služeb. Pro účely smlouvy znamená zpracování osobních údajů spotřebitele zejm. shromažďování, používání, uchovávání, ukládání na nosiče dat, úprava nebo pozměňování, blokování či likvidaci osobních údajů spotřebitele. Informace týkající se ochrany osobních údajů v souvislosti s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) a zavedení opatření na zajištění souladu postupů společnosti s GDPR a se souvisejícími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, najde spotřebitel na stránce _____. Spotřebitel byl před uzavřením smlouvy s těmito informacemi (Pravidly ochrany a zpracování osobních údajů) seznámen.

XI.

Informace poskytnuté v souvislosti s uzavřením smlouvy za použití elektronických prostředků

1. Společnost tímto informuje spotřebitele, že uzavřená smlouva bude uložena _____. K tomu, aby se mohl spotřebitel s uzavřenou smlouvou seznámit, je potřeba aby nejprve společnost požádal o zpřístupnění smlouvy, a to písemně na adresu sídla společnosti, nebo e-mailem na e-mail společnosti: info@ssac.cz.
2. Rámcová smlouva o poskytování služeb se řídí platným právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Pro uzavření rámcové smlouvy o poskytování služeb i komunikaci mezi smluvními stranami se použije český jazyk.
3. Veškeré smlouvy či dohody uzavírané mezi společností a spotřebitelem mohou být uzavřeny osobně, prostřednictvím e-mailu, příp. po telefonu. Technické kroky vedoucí k uzavření smlouvy jsou následující:
 - _____,
 - _____,
 - _____,
 - _____.
4. V případě, že spotřebitel zjistí chyby při uzavírání rámcové smlouvy o poskytování služeb, může je opravit zasláním požadavku na e-mailovou adresu: info@ssac.cz.
5. Po obdržení objednávky spotřebitele potvrdí společnost neprodleně její přijetí spotřebiteli na e-mail spotřebitele uvedený v objednávce.
6. Společnost není vázána žádným z kodexů chování ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) OZ. / Společnost dodržuje následující kodexy chování _____.

XII.

Závěrečná ustanovení

1. Toto Poučení bylo spotřebiteli předáno v dostatečném předstihu před uzavřením rámcové smlouvy o poskytování služeb.

Příloha č. 1 – Vzorové odstoupení spotřebitele

Odesílatel:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Datum narození:

Bydliště:

Adresát:

Obchodní firma poskytovatele:

IČ:

Se sídlem:

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Dne _____ jsem telefonicky/prostřednictvím e-mailu/prostřednictvím Vašich webových stránek/mimo obchodní prostory Vaší společnosti s Vaší společností uzavřel/a rámcovou smlouvu o poskytování služeb, jejímž předmětem byl závazek Vaší společnosti zajistit poradenskou činnost a optimalizaci nákladů za dodávku energií - elektrické energie a/nebo zemního plynu.

Na základě § 1829 odst. 1 ve spojení s § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, využívám svého zákonného práva a odstupuji od smlouvy uzavřené distančním způsobem/mimo Vaše obchodní prostory, která se týká výše uvedené služby.

V _____ dne _____

Jméno a příjmení spotřebitele

(podpis)

Přílohy:

Rámcová smlouva o poskytování služeb